

Resolución Número 1342

(Diciembre 27 de 2019)

“Por la cual se deroga la Resolución 1037 de 2019 mediante la cual se había creado el documento T-DB-004 Protocolo de Especificaciones de Vehículos del Componente Zonal” de la Dirección Técnica de Buses y Dirección Técnica de BRT

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO

“TRANSMILENIO S.A.”,

En ejercicio de sus facultades conferidas mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1° de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que, siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que teniendo en cuenta que en la versión 0 del documento “Especificaciones Técnicas del Componente Zonal” se establecieron algunas especificaciones puntuales en algunos componentes, que conllevan a mayores costos en algunas tipologías de vehículos, se requirió el ajuste del documento mencionado con el fin que estas especificaciones sean exigibles únicamente posterior a la revisión de canasta de costos prevista para el año 2020, con el fin de que se garanticen que las mismas sean tenidas en cuenta en los precios a ser cotizados.

Que teniendo en cuenta que mediante Resolución 1222 del 5 de diciembre de 2019 se actualizó el documento con la versión 1 siendo este último el oficial en el Sistema Integrado de Gestión Institucional.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Derogar la Resolución 1037 del 23 de octubre de 2019 mediante la cual se había creado la V0 del documento T-DB-004 Protocolo de Especificaciones de Vehículos del Componente Zonal

ARTÍCULO 2°: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veintisiete (27) días del mes de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Resolución Número 1343

(Diciembre 27 de 2019)

“Por la cual se crea el M-SC-008 Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A.” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones”.

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO “TRANSMILENIO S.A.”,

En ejercicio de sus facultades conferidas mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1° de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que, siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que teniendo en cuenta la solicitud de creación remitida por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico el 24 de diciembre de 2019 en el cual se justifica la necesidad de contar con un manual que establezca los lineamientos para la articulación de acciones a nivel institucional e interinstitucional con enfoque de derechos humanos, equidad de género, inclusión poblacional, diferencial y territorial, en el marco de prácticas ambientales y estándares laborales adecuados bajo la normatividad legal vigente en la materia.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Crear el siguiente documento con el código y la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-SC-008	0	Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO 2°: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veintisiete (27) días del mes de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-SC-008	Versión: 0	Fecha: Diciembre 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
5. DEFINICIONES	5
6. CONDICIONES GENERALES.....	7
6.1 Valores.....	9
7. LINEAMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE TRANSMILENIO S.A.	10
7.1. Lineamiento de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A.	11
7.2. Lineamiento Enfoque Poblacional – Diferencial – Territorial de TRANSMILENIO S.A.	11
7.3. Aplicación del Manual de Responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A.	11
8. EJECUCIÓN DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	20
ANEXO 1. LINEAMIENTO DE DERECHOS HUMANOS	
ANEXO 2. LINEAMIENTO ENFOQUE POBLACIONAL	
ANEXO 3. PLAN DE RELACIONAMIENTO	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la articulación de acciones a nivel institucional e interinstitucional con enfoque de derechos humanos, equidad de género, inclusión poblacional, diferencial y territorial, en el marco de prácticas ambientales y estándares laborales adecuados; con el fin de lograr la sostenibilidad institucional orientada a impactos para fortalecer la confianza, y participación de los grupos de valor, trascendiendo las expectativas que estos tienen frente a la misionalidad de TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Las acciones en materia de Responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A son transversales a todos los procesos, funcionarios, contratistas, colaboradores y empresas operadoras del sistema, quienes tienen el compromiso de desarrollar sus actividades reconociendo las necesidades, particularidades y dinámicas de la ciudad, con el propósito de aportar para superar la segregación y facilitar el pleno goce de los derechos de la ciudadanía.

3. RESPONSABLES

El Profesional Universitario Grado 3 de Responsabilidad Social será responsable de la elaboración, y actualización del Manual de Responsabilidad Social de TRANSMILENIO S.A. y de sus documentos asociados.

El/la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. velará por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión y/o actualización de este documento se debe realizar cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

El desarrollo y ejecución de las buenas prácticas en materia de sostenibilidad que surjan de la implementación de este manual, estará liderado y orientado desde la alta dirección de TRANSMILENIO S.A., integrando a todos los funcionarios, contratistas, colaboradores y empresas operadoras del sistema, de acuerdo a su nivel de relacionamiento con la empresa.

Con el propósito de realizar seguimiento a la implementación de este documento y a los planes de acción que surjan del mismo, así como a los ajustes cuando sea pertinente de acuerdo a las necesidades identificadas, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones será la dependencia responsable de integrar un Comité de Responsabilidad Social liderado por un profesional universitario de esta área y conformado por al menos un (1) funcionario designado de; Direcciones de Corporativa, BRT, Buses, Seguridad, Modos Alternativos; Oficinas de Planeación, Control Interno; Desarrollo de Negocios, Económica, Jurídica, Técnica y de Servicios, y TICS.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia:** Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
- **Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del distrito:** Proporciona instrucciones básicas y metodologías para las fases de agenda pública, formulación e implementación. Su objetivo es fortalecer las capacidades de las entidades del Distrito Capital en la estructuración de políticas públicas como instrumentos de planeación de largo plazo, y el abordaje de los enfoques de derechos humanos, género, poblacional, diferencial, territorial, y ambiental, para responder de manera integral a las necesidades y potencialidades de Bogotá.
- **Marco de objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas:** Los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.

Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social.

- **Pacto global de las naciones unidas:** Iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez

principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- **Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos:** Contiene los "Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para 'proteger, respetar y remediar'"
- **NTC ISO 26000 DE 2010:** Guía de Responsabilidad Social. Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, entre otros aspectos sobre la integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia.
- **GUÍA GTC 180:** Proporciona directrices para el enfoque de gestión socialmente responsable en las organizaciones y comparten principios comunes con otros sistemas e instrumentos de gestión.
- **Acuerdo 494 de 2012:** Por medio del cual se promueve la Responsabilidad Social en el Distrito capital y se dictan otras disposiciones
- **Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.,** adoptado mediante el Acuerdo No. 4 de 2015 y actualizado con el Acuerdo 07 en septiembre de 2019. Establece el propósito superior, Misión, Visión y Lineamientos Corporativos de TRANSMILENIO S.A.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema Único de Gestión se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** Esquema de reporte que permite a las organizaciones que lo utilizan aplicar los principios de transparencia y rendición de cuentas mediante la elaboración de informes de sostenibilidad.

- **Protocolo de prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el espacio y transporte público en Bogotá:** El cual busca contribuir a la prevención atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el transporte y espacio público de Bogotá, a través de la coordinación y articulación de acciones intersectoriales e institucionales, desde el enfoque de derechos humanos de las mujeres, de género y diferencial en el marco de la Política Pública Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.

5. DEFINICIONES

Cultura Ciudadana: Políticas y acciones de gobierno existentes orientadas hacia la transformación cultural y, en esta medida, fortalece las instancias de coordinación distritales en una lógica estratégica que supera un ejercicio meramente temático y sectorial.¹

Derechos humanos: Derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos.²

Desarrollo sostenible: Se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.³

Enfoque: En el marco de las políticas públicas, los enfoques se entienden como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales.⁴

Enfoque diferencial: Identifica las características que comparten las personas con el fin de potencializar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde

¹ Página Web Secretaría Distrital de planeación

² Página Web, Organización de la Naciones Unidas.

³ NTC ISO 26000

⁴ Desde una perspectiva sistémica y de la complejidad, "lo social" en nuevos enfoques de las ciencias sociales cada vez más transdisciplinarias, es un concepto que incluye también lo político, cultural, ambiental; los linderos con lo político y ambiental ya casi no existen (Campos, 2008, p.66).

este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas y permite visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.⁵

Enfoque poblacional: Se orienta a entender el abordaje de las diferentes categorías en función de su ciclo vital y generacional, su condición y situación, así como su identidad y diversidad (Concejo de Bogotá, 2016, p.745). Atiende particularidades por grupo etario: infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez; por pertenencia étnica; por situaciones de desplazamiento, entre otros. Sin embargo, cada una de estas categorías presenta diferencias y particularidades que es necesario visibilizar para comprender la manera como el Estado debe abordarlas.⁶

Expectativas: Son enunciados de los logros y propósitos a los que se debe llegar para cumplir con la promesa de valor establecida para cada grupo de interés.⁷

Grupos de Interés: Los Grupos de Interés o partes interesadas son todos los ciudadanos o usuarios atendidos por TRANSMILENIO S.A. que hacen uso de los servicios de la entidad, incluyendo personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.

Impacto: Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.⁸

Medio ambiente: Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.⁹

Política pública: Es un instrumento de planeación orientado a la acción para lograr objetivos prioritarios, fruto de un proceso de concertación intersectorial y co-creación, en el que participa la administración distrital, la ciudadanía, la sociedad civil, los gremios, la academia, etc. ¹⁰

5 Guía para la formulación e implementación de Políticas Públicas

6 Guía para la formulación e implementación de Políticas Públicas

7 Página web de ECOPETROL

⁸ NTC ISO 26000

⁹ NTC ISO 26000

¹⁰ Guía para la formulación e implementación de Políticas Públicas del Distrito Capital

Prácticas justas de operación: Se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones, incluye las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y el respeto a los derechos de la propiedad.¹¹

Promesa de valor: Afirmación o enunciado que recoge los elementos fundamentales de la oferta de valor de la empresa hacia cada grupo de interés, en el marco del ejercicio de la responsabilidad corporativa. se construye teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés y las posibilidades e intereses estratégicos de la empresa.¹²

Responsabilidad social: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones o actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante el comportamiento ético y transparente:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional del comportamiento.¹³

6. CONDICIONES GENERALES

TRANSMILENIO S.A. como empresa del Distrito Capital contribuye al logro de los objetivos que la Administración Distrital establece para la ciudad de Bogotá, bajo las condiciones que señala la norma, las autoridades competentes y los Estatutos, es una entidad socialmente responsable que trabaja por la inclusión de los usuarios en el sistema de transporte masivo de la capital, teniendo como Misión: “Gestionar el desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, en el marco del Plan Maestro de Movilidad, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, con criterios de intermodalidad, con sostenibilidad financiera y ambiental, con una orientación hacia el

¹¹ NTC ISO 26000

¹² Página web de ECOPETROL

¹³ NTC ISO 26000

mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y procurando la integración de la ciudad con la región”.

Con el propósito de aportar al cumplimiento de la misión, fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, mejorar los resultados de las actividades y decisiones de la entidad, mitigar los impactos ambientales, limitar los riesgos sociales y prevenir o reducir conflictos potenciales con la comunidad usuaria acerca del servicio de transporte, se hace necesario consolidar un proceso de responsabilidad social como mecanismo de sostenibilidad orientado a los impactos.

Para lo anterior se toma como guía la norma ISO 26000 de 2010, la cual proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, su reconocimiento y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que la constituyen, la manera de integrar un comportamiento socialmente responsable en la empresa, haciendo énfasis en la importancia de los resultados y en las acciones de mejora.

La figura 1 proporciona una visión general de la Norma ISO 26000, e incluye los criterios que se deben consolidar en la Entidad para maximizar la contribución de la empresa al desarrollo sostenible de la sociedad como fin último de la Responsabilidad Social, así:

- Siete (7) principios
- Dos (2) prácticas fundamentales
- Siete (7) materias fundamentales
- Seis (6) prácticas permanentes

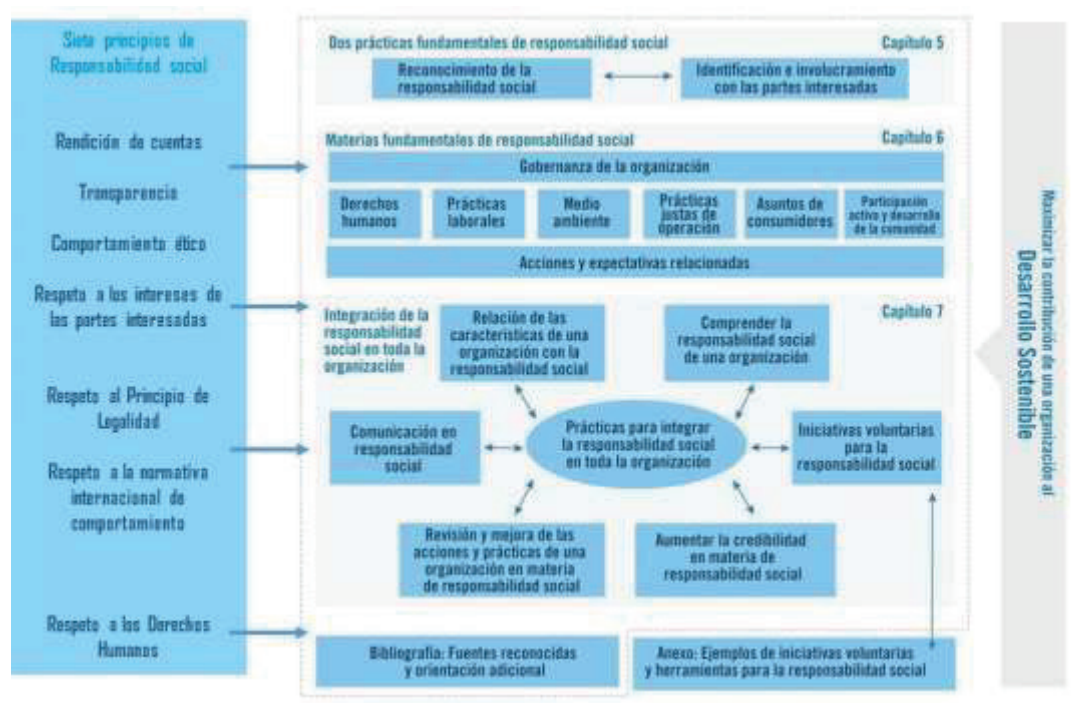


Figura 1 – Visión esquemática de la Norma ISO 26000

6.1 Valores

Es necesario precisar que las acciones emanadas de este manual deben enmarcarse y orientarse, al igual que el comportamiento de los colaboradores de TRANSMILENIO S.A. en los valores establecidos en el código de integridad de la Entidad:

Honestidad: Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumplimiento de mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Diligencia: Cumplimos con nuestros deberes, funciones y responsabilidades de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia.

Justicia: Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromiso: Somos conscientes de la importancia del rol como ente gestor con la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Respeto: Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

7. LINEAMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE TRANSMILENIO S.A.

La Responsabilidad Social Empresarial como ética del sector privado con respecto a lo público, incluye el compromiso efectivo de las empresas con la calidad de vida de sus trabajadores y usuarios, y con los cambios para avanzar en el desarrollo humano y sostenible de la sociedad.

TRANSMILENIO S.A. reconoce la Responsabilidad Social como una práctica fundamental para desarrollar acciones orientadas a identificar y gestionar sus impactos para fortalecer la confianza, y participación de los grupos de interés, trascendiendo las expectativas que estos tienen frente a su misionalidad, a través de la Identificación de sus intereses y definición de compromisos, contribuyendo de forma efectiva al desarrollo sostenible de la sociedad. Por tanto, la entidad trata los impactos de sus decisiones y actividades a través de un ejercicio integral, transparente y ético en todas sus áreas de trabajo y en todas sus relaciones con los otros y procura en ejercer su influencia sobre los demás para que actúen de la misma forma.

En este orden de ideas la Responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A., consiste en comprometerse con la construcción colectiva de procesos orientados a la optimización de oportunidades y generación de valor social entendido como el mejoramiento del entorno y la calidad de vida de los habitantes del área de influencia de nuestra actividad empresarial, a través de un engranaje cultural, ambiental y económico, gestionado mediante la innovación, el talento humano y el conocimiento.

En TRANSMILENIO S.A. la Responsabilidad Social se orienta a promover valor a su gestión que supere su misionalidad, previniendo los impactos que pueden generar los cambios a nivel económico, social, cultural y ambiental, esta acción empresarial se convertirá en un aspecto determinante de la imagen corporativa y la reputación social de la Entidad, y es aplicable a sus empresas colaboradoras.

Así las cosas, TRANSMILENIO S.A. incorpora y contempla explícitamente en su gestión los enfoques de derechos Humanos, poblacionales, diferenciales y territoriales.

7.1. Lineamiento de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A. tiene implícito en su misionalidad un compromiso de respeto y promoción del goce pleno de los Derechos Humanos, especialmente los reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así mismo, acoge los diez principios del Pacto global referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, dicho compromiso se plasma en el Lineamiento de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A. (anexo No.1)

7.2. Lineamiento Enfoque Poblacional – Diferencial – Territorial de TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A. busca prestar un servicio amable y efectivo a la ciudadanía reconociendo sus necesidades, particularidades y dinámicas, aportando de esta manera a la gestión Distrital y a la implementación de Políticas Públicas Distritales, que buscan superar la segregación, facilitar, proteger y garantizar el pleno goce de los derechos de quienes habitan y transitan Bogotá en el marco de los mandatos internacionales y nacionales, uno de los mecanismos utilizados para tal fin es incorporación del enfoque poblacional-diferencial-territorial en sus procesos y procedimientos. (anexo No. 2).

7.3. Aplicación del Manual de Responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A., como entidad del sector descentralizado del Distrito Capital, Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, reconoce las reglas que rigen la administración pública, promueve las buenas prácticas administrativas y una gestión eficiente y transparente.

En este sentido, el desempeño institucional no es ajeno al propósito del Manual de Responsabilidad Social, lo que hace necesario establecer el nivel de relacionamiento entre los elementos que en materia de responsabilidad social plantea la Norma ISO 26000, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG-, y el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., a través de la identificación de los grupos de interés o partes interesadas, la tipificación y revisión de los diferentes instrumentos de gestión como procesos, procedimientos, manuales, planes de acción, entre otras herramientas, sobre las que se soporta la entidad y que consolidan su quehacer institucional.

MIPG es el marco de referencia diseñado para que las entidades distritales dirijan, planeen, ejecuten, controlen y hagan seguimiento a su gestión de manera sistémica a través de la integración de la normatividad vigente en materia de gestión y desempeño.

Este modelo se concentra en las prácticas y procesos que adelanta la entidad para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, es decir, una gestión que genera valor público. MIPG opera a través de siete (7) dimensiones:

- a) Talento Humano
- b) Direccionamiento Estratégico y Planeación
- c) Gestión con Valores para el resultado
- d) Evaluación para el Resultado
- e) Control Interno
- f) Información y Comunicación
- g) Gestión del Conocimiento y la Innovación

Por otra parte, TRANSMILENIO S.A. en su rol de ente gestor del Sistema de Transporte Público desarrolla su plataforma estratégica a través de los siguientes lineamientos corporativos, para cada uno de los cuales establece objetivos específicos y estrategias de cumplimiento como pilar del actuar institucional:

- a) Los planes, proyectos y programas están orientados a garantizar la prestación de un servicio de transporte público de pasajeros de calidad, integrado, intermodal y con adecuada infraestructura.
- b) Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.
- c) TRANSMILENIO S.A. contribuye al desarrollo de una ciudad sostenible mediante la incorporación al Sistema Integrado de Transporte Público de vehículos con tecnologías limpias, y el fortalecimiento de la Gestión Ambiental Institucional.
- d) TRANSMILENIO S.A. orienta sus estrategias a la sostenibilidad y eficiencia en la administración financiera de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público.
- e) El Sistema Integrado de Transporte Público contará con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad.
- f) El actuar corporativo se desarrollará con base en el funcionamiento armónico de la cadena de valor, en procesos y procedimientos eficaces y autorregulados, y en una permanente

búsqueda de la excelencia como entidad contratante y ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público.

El desarrollo de los planes, programas y proyectos de TRANSMILENIO S.A. se plantean desde la formulación, definición de responsables, objetivos, estrategias y mecanismos de gestión, que permita la integralidad de los mismos, en el marco tanto de MIPG y de la Plataforma estratégica de la entidad y se orientan de tal manera que permitan cumplir su misionalidad, a través del seguimiento y monitoreo que concluya en un proceso de toma de decisiones que a su vez conlleven a la mejora del desempeño de la Entidad.

Desde este planteamiento es fundamental el dialogo y relación con los grupos de interés o partes interesadas de TRANSMILENIO S.A., pero no desde lo que pretende la empresa, sino desde los intereses y expectativas que estos tienen, a partir de las cuales se definen los compromisos Institucionales para procurar cumplir dichas expectativas y obtener un beneficio mutuo, los Grupos de interés identificados en TRANSMILENIO S.A. son:

GRUPO DE INTERÉS	RESPONSABLE	COMPROMISOS (promesas de valor)
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ (Entidades Distritales - accionistas)	GERENCIA TMSA	Definir, implementar y adelantar seguimiento al Plan de Acción de TRANSMILENIO S.A., formulado de acuerdo a la misionalidad institucional y alineado con el Plan de Desarrollo Vigente.
COLABORADORES (funcionarios- contratistas)	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Aportar a la calidad de vida y bienestar de los colaboradores de TRANSMILENIO S.A.
CONCESIONARIOS	SUBGERENCIA JURIDICA	Cumplir lo pactado en los contratos, entregar orientaciones precisas, desarrollar estrategias jurídicas de colaboración en marco de responsabilidad.

GRUPO DE INTERÉS	RESPONSABLE	COMPROMISOS (promesas de valor)
PROVEEDORES (servicios tercerizados vigilantes, servicios generales, papelería, transporte, impresoras, fotocopiado)	DIRECCIÓN CORPORATIVA (Apoyo logístico)	Fortalecer la comunicación y confianza con los proveedores de bienes y servicios, en un marco de competencia justa.
USUARIOS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía. Orientar y brindar información oportuna y veraz. Articular acciones con las áreas misionales de TRANSMILENIO S.A. para mejorar percepción ciudadana frente al servicio. Trámite oportuno de los requerimientos ciudadanos.
	DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD	Fomentar cambios de comportamiento a través de la educación, comunicación, información y control, que promueva la seguridad de los usuarios en el sistema.
CIUDADANÍA (Veedurías, ONG, Grupo no organizados, medios de comunicación)	SUBGERENCIA TMSA	Fomentar las buenas practicas e incentivar la participación de la ciudadanía mediante el desarrollo de procesos transparentes y entrega de información oportuna y confiable.
ESTADO (Contraloría General de la República Contraloría de Bogotá D.C. Procuraduría General de la Nación)	SUBGERENCIA JURIDICA CONTROL INTERNO	Facilitar la comunicación al órgano de control y verificar aleatoriamente que la información suministrada por los responsables, de acuerdo con las

GRUPO DE INTERÉS	RESPONSABLE	COMPROMISOS (promesas de valor)
Defensoría del Pueblo Veeduría Distrital de Bogotá D.C. Consejo Nacional Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil Superintendencias Contaduría General de la Nación Auditoría General de la República Personería de Bogotá D.C)		políticas de operación de la entidad, sean entregadas bajo los criterios de oportunidad, Integralidad y Pertinencia.

Tabla No.1 Elaboración propia

En procura de satisfacer las necesidades de los usuarios, (cumplir con los compromisos planteados con los grupos de interés), mejorar el desempeño institucional, aportar al goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, respondiendo a la vez a los principios de legalidad, integridad, ética y transparencia, TRANSMILENIO S.A adelanta acciones coordinadas y concertadas interinstitucionalmente, que se enmarcan, como ya se ha mencionado en un proceso de desarrollo administrativo y de gestión de calidad, a continuación se relacionan los instrumentos de gestión que tienen relación directa con el Manual de Responsabilidad Social:

- **Manual de Servicio al Ciudadano**, busca mejorar la prestación de Servicio al ciudadano de manera efectiva, satisfaciendo sus necesidades a través de la aplicación de pautas que incorporen enfoques preferenciales y diferenciales. (ver M-SC-005)
- **Manual de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano**, define las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de atención en vía y servicio al ciudadano, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos y las actividades que soportan su desarrollo. (ver M-SC-002)
- **Protocolo para la Atención del Usuario por Parte del Defensor del Ciudadano del SITP**, establece acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría del Ciudadano del SITP, frente a las novedades o reclamaciones que presenten los usuarios del sistema de transporte

masivo gestionado por TRANSMILENIO S.A., buscando una atención eficaz y oportuna a los mismos. *(ver Resolución 623 de junio de 2019)*

- **Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, reglamenta el trámite que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado. *(ver P-SC-001)*
- **Política de Habeas Data de TRANSMILENIO S.A.**, orienta frente a la adopción y seguimiento a las normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la protección de datos personales en Colombia, con el fin de cumplir con el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales para TRANSMILENIO S.A., según lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012. *(ver Mapa de Procesos)*
- **Carta del Trato Digno TRANSMILENIO S.A.**, busca incentivar la interacción entre los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. y los ciudadanos, establecer los derechos de los usuarios, así como suministrar medios efectivos para la atención a los usuarios. En el contenido de este documento, se describen los deberes y derechos de la ciudadanía, el compromiso de calidad en el servicio al ciudadano desde TRANSMILENIO S.A., el procedimiento, los canales para interponer, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información y la Normatividad vigente relacionada con la atención a la ciudadanía. *(ver M-SC-005 anexo 1)*
- **Manual de Gestión Social**, establece una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema Transmilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación ciudadana y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia. *(ver M-SC-001)*
- **Proceso de Gestión de Talento Humano**, tiene como objetivo gestionar las acciones necesarias para aportar al bienestar integral de los Servidores Públicos de la Entidad, a través del desarrollo de planes, programas y procedimientos que permitan la gestión del talento humano, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales. *(ver Mapa de Procesos)*

- **Seguimiento a la Gestión Ambiental de los Concesionarios del Sistema**, tiene como propósito describir las actividades para hacer seguimiento a la gestión ambiental adelantada por los Concesionarios del Sistema frente a las cláusulas ambientales establecidas en los contratos de concesión y las actividades contenidas en los planes y/o programas adoptados por los Concesionarios, teniendo en cuenta la normatividad ambiental vigente y los requerimientos solicitados por TRANSMILENIO S.A. (ver P-DM-008)
- **Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA**, Establece dos líneas gestión: un componente de gestión ambiental interno que se enfoca a la gestión ambiental institucional de TRANSMILENIO S.A como Entidad y un componente externo enfocado a la gestión ambiental del Sistema TransMilenio en el marco de los contratos de concesión. (ver Mapa de Procesos)

Y demás documentos que utilizan las áreas para abordar sus funciones de una manera holística integrando los aspectos que se deben tener en cuenta para aportar a un modelo de Responsabilidad Social.

Una vez identificados los grupos de interés de TRANSMILENIO S.A. sus expectativas y compromisos, así como los instrumentos de gestión que aportan al ejercicio de Responsabilidad Social Institucional, es necesario reconocer aquellos asuntos materiales (propuestos por la norma ISO 26000), tomado en consideración los aspectos técnicos, normativos y participativos, que garantizan el cumplimiento de los requisitos ambientales, sociales y de Gobernanza (Aspectos ASG), que para el caso de TRANSMILENIO S.A. y una vez realizado el diagnóstico de las 7 materias son:

GRUPO DE INTERÉS	MATERIA ISO 26000:2010	ASUNTOS MATERIALES
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ (Entidades Distritales - accionistas)	6.2 Gobernanza	Gestión pública transparente
		Crecimiento de la rentabilidad y sostenibilidad
		Información oportuna y transparente
COLABORADORES (funcionarios- contratistas)	6.4 Prácticas Laborales	Formación, desarrollo personal, bienestar y reconocimiento
		Seguridad y salud en el trabajo-SST- y condiciones adecuadas de trabajo
		Beneficios para el trabajador y su familia

GRUPO DE INTERÉS	MATERIA ISO 26000:2010	ASUNTOS MATERIALES
CONCESIONARIOS	6.7 Asunto de Consumidores	Sostenibilidad financiera del sistema
	6.5 Medio Ambiente	Mantenimiento de la Flota
		Cambio climático (emisiones)
		Consumo de energía
	6.3 Derechos Humanos	Derechos humanos
PROVEEDORES (servicios tercerizados vigilantes, servicios generales, papelería, transporte, impresoras, fotocopiado)	6.6 Practicas Justas de Operación	Competencia justa
		Relaciones contractuales sostenibles
		Pago oportuno
	6.4 Prácticas Laborales	Promoción y exigencia de prácticas en seguridad y salud en el trabajo
USUARIOS	6.7 Asunto de Consumidores	Continuidad del servicio
		Derechos humanos
		Dialogo Social
	6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Calidad de los servicios
		Seguridad en el servicio
		Seguridad Vial
CIUDADANÍA (Veedurías, ONG, Grupo no organizados, medios de comunicación)	6.2 Gobernanza	Acceso a información oportuna y transparente
	6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Acciones que promuevan la lucha contra la corrupción
		Gestión pública transparente
ESTADO (Contraloría General de la República Contraloría de Bogotá)	6.2 Gobernanza	Gestión pública transparente

GRUPO DE INTERÉS	MATERIA ISO 26000:2010	ASUNTOS MATERIALES
D.C. Procuraduría General de la Nación Defensoría del Pueblo Veeduría Distrital de Bogotá D.C. Consejo Nacional Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil Superintendencias Contaduría General de la Nación Auditoría General de la República Personería de Bogotá D.C)	6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Aplicación de la norma
		Información oportuna y transparente

Tabla No. 2 Elaboración propia

Estos asuntos materiales cuentan con indicadores propios que permiten el seguimiento al desempeño, los resultados y la identificación de los impactos que están definidos en los procesos misionales y de soporte. En el **anexo 3** se puede ver la relación de los asuntos materiales con los indicadores propuestos por el Global Reporting Initiative lo cual facilita la comunicación de los asuntos materiales.

También los indicadores GRI, hacen posible identificar la forma como TRANSMILENIO S.A. contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de una forma organizada y precisa.

Los indicadores GRI no reemplazan los indicadores de los procesos, los complementan y donde no se han definido o propuesto permiten avanzar en el modelo de gestión sostenible, a la vez que facilitan la descripción de los impactos, que es uno de los objetivos de este manual.

8. EJECUCIÓN DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Con el objeto de alcanzar la materialización del Manual de Responsabilidad Social el equipo institucional definirá la periodicidad de actualización del plan de relacionamiento, así como del diagnóstico institucional en materia de Responsabilidad Social.

Igualmente, y con el fin de incorporar de manera articulada el concepto desarrollo sostenible en la entidad se adelantarán las siguientes etapas:

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Inicio	
P	Confirmar los designados de cada área que conforman el equipo que lidera la articulación y seguimiento del modelo de Responsabilidad Social.	Profesional Universitario Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
P	Definir la pertinencia de actualización del Plan de relacionamiento y diagnóstico institucional.	Todas las áreas
P	Definir un plan anual de Responsabilidad Social de TRANSMILENIO S.A.	Todas las áreas
H	Implementación del Plan de Acción anual.	Todas las áreas
V	Coordinar y adelantar reuniones regulares de seguimiento y control a las acciones de Responsabilidad Social definidas en el Plan de Acción.	Todas las áreas
A	Elaborar informe periódico de avances del plan de acción de Responsabilidad Social.	Todas las áreas
A	Presentar el informe periódico de avances del plan de acción de Responsabilidad Social para la revisión por la dirección	Profesional Universitario Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
A	Definir las acciones tendientes a mejorar la gestión de Responsabilidad Social de la	Todas las áreas
	Entidad, de acuerdo con las observaciones y recomendaciones de la Alta Dirección de la Entidad	
A	Gestionar la publicación del informe de Responsabilidad Social en la página web de la entidad.	Profesional Universitario Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones