CÓDIGO DE ÉTICA

DE TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO


BOOOM
POOOW!
BOOM!

ÍNDICE

Introducción

Capítulo I

DE LA ÉTICA DE LA EMPRESA

1. Naturaleza, Definición, Misión, Visión
2. Alcance y ámbito de aplicación
3. Cumplimiento del Código de Ética
4. Gestores de Ética
5. Compromiso Ético

Capitulo II

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

1. PRINCIPIOS

1.1 Dignidad humana
1.2 Ciudadanía
1.3 Justicia
1.4 Honestidad
1.5 Respeto
1.6 Servicio

2. VALORES

2.1 Compromiso cívico
2.2 Responsabilidad social
2.3 Excelencia empresarial
2.4 Integridad institucional

Captulo III CULTURA EMPRESARIAL - DE LA CONDUCTA Y LA CONVIVENCIA

1. Trabajar juntos
2. Enseñar con el ejemplo
3. Respetar a los demás
4. Comunicación abierta, sincera y respetuosamente
5. Estar abiertos a la crítica y a la autocrítica
6. Buscar la conciliación entre la vida laboral y familiar
7. Respetar la privacidad
8. Construir entre todos un ambiente sano y seguro
9. Promover la igualdad de oportunidades
10. Valorar el tiempo
11. Apreciar y valorar el trabajo bien hecho
12. Ser solidarios y sensibles con los compañeros
13. Aprender de los errores

CÓDIGO DE ÉTICA DE TRANSMILENIO S.A

Capítulo IV - RELACIONES CORPORATIVAS (RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS) – CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA CORPORATIVA

a. De los usuarios
b. De los contratistas y proveedores
c. De los accionistas
d. Del Estado
e. Del Distrito Capital
f. De la competencia

POLÍTICAS INTEGRADAS PARA LA GESTIÓN

a. De la comunidad
b. Cero Corrupción
c. Compromiso en la Lucha Antipiratería.

Capítulo V - POLÍTICA EMPRESARIAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA

a. Trabajo en equipo
b. Respeto y civilidad en las relaciones internas
c. Rechazo al acoso laboral
d. Formación y capacitación
e. Equilibrio – Familia – Trabajo
f. Conflicto de interés
g. Regalos u obsequios
h. Uso de los bienes y equipos de la empresa.

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

a. Del ambiente

4. CONTROL

4.1 Control Interno
4.2 Control Disciplinario
4.3 Control Externo
4.4 Revisoría Fiscal
4.5 Organismos de Control

5 ADHESIÓN AL PACTO GLOBAL

INTRODUCCIÓN

- El Código de Ética y Buen Gobierno de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. es una herramienta que contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la Empresa con criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia, para asegurar que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado Todos los actos de las personas, y por extensión todas las entidades compuestas por capital humano, exigen que se rijan por parámetros que tienen como fundamento la Ética, en la medida que ésta propende por la realización armónica de los seres humanos, sin distingos de ninguna índole, lo que comporta la posibilidad de poder actuar con libertad dentro de un marco digno, pues sin reglas de conducta no hay lugar a que las personas crezcan como sujetos de derechos y obligaciones, así como tampoco puede existir el progreso tanto en lo material como en lo emocional. La implementación del Código de Ética y Buen Gobierno contribuye a que en TRANSMILENIO S.A. se desarrolle un clima interno de reglas de juego claras y precisas mediante las cuales se definen las acciones de comportamiento de los servidores públicos y colaboradores de la EMPRESA, generando un estilo de dirección que propicia la confianza interna entre los miembros de la organización, incrementa la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés y fortalece lacultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado.

Resolución 873 de 2014

TRANSMILENIO

CAPÍTULO 1

DE LA ÉTICA DE LA EMPRESA

“La ética no consiste en formular preceptos caídos o dictados desde el cielo, sino que es consecuencia de tomar consciencia de lo que somos.”

Albert Jacquard



Capítulo I

DE LA ÉTICA DE LA EMPRESA

1. Naturaleza Jurídica, Definición, misión y visión

De acuerdo con el acto de creación (Acuerdo 4 de 1999 del Concejo de Bogotá) y sus Estatutos sociales. (Escritura Pública No. 1528 de 1999 y demás reformas),la naturaleza jurídica de TRANSMILENIO S.A. es la de una sociedad anónima constituida por entidades públicas distritales, lo que significa que es una sociedad pública, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado, conforme con lo establecido en los artículos 38 numeral 2° literal f) y parágrafo 1°, 39, 68 inciso primero y 69 de la Ley 489 de 1998. El artículo 4º "Objeto" del Capítulo II de los Estatutos de la sociedad TRANSMILENIO S.A. establece:

"ARTÍCULO 4º. OBJETO. Corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del servicio de integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

MISIÓN

Gestionar el desarollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C y de la región con estándares de calidad, dignidad, y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

VISIÓN

En el 2025 seremos la empresa modelo de América Latina en gestión de transporte público integrado e intermodal de pasajeros y líder en la utilización de tecnologías limpias.

2. Alcance y ámbito de aplicación

Los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. se comprometen a cumplir con el Código de Ética y Buen Gobierno de la Empresa, con el fin de alcanzar la congruencia ética, el bien común tanto de los grupos de interés, como de los usuarios y de sus trabajadores. Los requerimientos éticos, de transparencia permanente, incluyen el diálogo, ser justos, responsables, saber escuchar y tratar con quienes en el Sistema de Transporte tiene alguna relación contractual (interna o externa), al igual que con las directivas, accionistas, proveedores, usuarios y con el medio ambiente: cumplir en todo momento, incluso cuando los intereses particulares puedan afectar directa o indirectamente a la Empresa y a la prestación del servicio. Siempre debe buscarse la excelencia, los mayores y mejores logros para la Organización y para sus servidores públicos, en busca de un mejor estar absoluto. De igual manera, debe seguirse la ruta de "cero corrupción".

3. Cumplimiento del Código de Ética y Gestores de Ética

La Empresa establecerá instancias que promuevan y verifiquen el cumplimiento del presente Código, las cuales ejecutarán y desarrollarán el modelo de gestión ética de la Empresa. Dentro de esas instancias, se encuentra un Comité de Ética y la designación de servidores públicos en calidad de gestores éticos, quienes a su vez podrán interactuar con otras instancias de participación o representación como el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, el defensor del usuario o el defensor del cliente externo o interno A cada una de esas instancias especializadas le corresponde poner en conocimiento de la Gerencia General y de los niveles directivos de la Empresa, los casos y situaciones contrarios al Código Ético y a la Ética Empresarial, para que se adopten los correctivos pertinentes. La formación y capacitación ética de los servidores públicos de la Empresa será un proceso permanente y continuo, para lo cual se dictarán seminarios y conferencias en el marco de la ética de las organizaciones. Todo nuevo servidor público de TRANSMILENIO S.A. deberá recibir capacitación ética de ingreso, la cual incluirá el aprendizaje del código ético y su filosofía. La Empresa también se preocupará de capacitar éticamente a los servidores públicos y sus familias en el marco del equilibrio trabajo – familia.

4. Gestores de Ética

Los gestores de ética de TRANSMILENIO S.A. son servidores públicos cuya misión es liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura ética y de servicio en las prácticas cotidianas de la organización, así como las actividades orientadas al mejoramiento de la gestión ética en la Empresa.

Velarán porque se cumplan y se apropien los principios y valores de la Empresa. Actúan con transparencia, siguen los valores y principios, aplican la ética de los máximos y los mínimos; impulsan y dinamizan las acciones con lineamientos claros y son ejemplo del ejercicio del Autocontrol. Para ser gestores de ética de la Empresa, se requiere:

1. Reconocimiento por parte de sus compañeros como una persona responsable y proba.
2. Actitud de servicio.
3. Compromiso con el fortalecimiento de la identidad empresarial.
4. Capacidad de liderazgo.
5. Buenas relaciones interpersonales.
6. Competencia para comunicarse con los demás.
7. Aptitud para trabajar en equipo.
8. Capacidad organizativa y ejecutiva.
9. Interés en el tema de ética.
10. Interés por capacitarse en el tema.
11. Formación y habilidades pedagógicas o disposición para fortalecer sus competencias en este aspecto.

- Los gestores y gestoras de ética tendrán las siguientes funciones:

1. Liderar los procesos de conformación de los Equipos Sembradores de Ética de acuerdo con los criterios definidos en el artículo 9 del Decreto 168 de 2007.
2. Coordinar la acción de los Equipos Sembradores de Ética.
3. Convocar y presidir las reuniones de los Equipos Sembradores de Ética.
4. Promover la articulación de los principios y valores distritales y los programas, proyectos y estrategias de gestión ética que defina el Comité Distrital de Ética, con las iniciativas que a nivel interno desarrollen las entidades y organismos distritales.
5. Conformar con otros gestores y gestoras de ética de las demás áreas y dependencias de la EMPRESA, uno o más equipos de trabajo, según las necesidades, para coordinar las actividades.

5. Compromiso Ético

TRANSMILENIO S.A. manifiesta su compromiso con la declaración de los valores y principios éticos Institucionales, por ello orientará sus acciones de conformidad con éstos, definiendo estrategias que le permitan divulgarlos, aplicarlos y gestionar acciones puntuales frente a las desviaciones que se presenten durante su cumplimiento. De igual manera, la Empresa promoverá que las sociedades concesionarias del servicio de transporte adopten y desarrollen un modelo de gestión ética que guarde coherencia con el de TRANSMILENIO S.A. Todos los servidores públicos de la Empresa asumirán el compromiso institucional de vigilar el cumplimiento del código de ética y buen gobierno, y por tanto pondrán en conocimiento de la instancia respectiva según sea el caso las conductas contrarias al mismo.

TRANSMILENIO

CAPÍTULO

2

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Capitulo II

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

La misión de la EMPRESA y de sus servidores públicos está dirigida a servir a la comunidad, en procura de alcanzar mejores niveles de vida de los habitantes de la ciudad y en especial de los usuarios de los servicios a cargo de la EMPRESA.

1. PRINCIPIOS

1.1 DIGNIDAD HUMANA

Es entendida como la trascendencia del ser humano como un fin en sí mismo y el deber ético de establecer una relación de respeto integral con los ciudadanos como reconocimiento de su condición humana. Como personas tenemos valor, no precio, lo que nos hace ser absolutamente dignos; no nos encontramos mediatizados por nada.

Valores personales ligados a la dignidad humana:

- Compromiso: Reconoce la decisión libre de aceptar ser y hacer lo que corresponde como servidores públicos y colaboradores de TransMilenio S.A.
- Verdad: Debe ser la guía y estar presente en todas las acciones y relaciones de las personas.

1.2 CIUDADANIA

Se entiende como la pertenencia de la persona a una comunidad política que la hace sujeto de derechos y deberes.

Valores personales ligados al ser ciudadano:

Responsabilidad: Se reconoce como la obligación moral con la cual se da respuesta al compromiso personal con el fin de alcanzar los objetivos en el trabajo.

- **Solidaridad:** Se trata de la unión y colaboración como personas conscientes para conseguir un fin común.

- **Civismo:** Está presente cuando se respeta el conjunto de ideas, sentimientos, actitudes y hábitos que hace buenos miembros de la sociedad a la que se peretenece.

1.3 JUSTICIA

Es la disposición con la cual se da, de forma consciente, libre y voluntaria, a cada quien lo que es debido de acuerdo con su condición como persona, como ciudadano, por su trabajo y sus derechos. Ser justo tiene que ver con ser fiel a lo que se es. El ser, como persona, comprende las actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias únicas que distinguen y complementan la existencia en favor de los demás.

- **Valores personales ligados a la Justicia:**

Integridad: La entendemos como el comportamiento visible que nos permite actuar de forma coherente.

Equidad: Está dada cuando nos encontramos dispuestos a ser imparciales en el trato con los demás, buscando siempre alcanzar nuestros ideales.

Equilibrio: Se refiere al estado personal y a las relaciones que deben mantenerse en la justa medida a pesar de las contingencias que se presenten.

1.4 HONESTIDAD

Este principio se interpreta como el amor, la convicción y el compromiso que posee el ser humano con la verdad. Es aquí, donde la búsqueda del bien y de la felicidad se torna en camino seguro de lo que una persona hace, deshace y rehace en la vida de forma constante.

Honesto es aquel que persevera en ser auténtico y es aquel que busca conocer de manera voluntaria y permanente la verdad, el bien personal y el bien de los que lo rodean.

Valores personales ligados a la honestidad:

- **Transparencia:** Es la obligación, dentro y fuera de la administración pública, de actuar ante los ciudadanos en forma clara y abierta en las decisiones y motivaciones que haya que tomar, así como en los procesos, mecanismos y respeto a la información que sea solicitada. Este valor es muy importante como servidores públicos: es un deber.

- **Honradez:** Conducirnos con la verdad convencidos de lo que somos y hacemos. Es la guía para ver todo aquello que es correcto y adecuado en el ámbito social y es la mejor herramienta para enfrentar la corrupción.

1.5 RESPETO

Es el fundamento del trato en la interacción social. Es una acción que conlleva la amabilidad y la capacidad de desarrollar el aprecio, la consideración y la atención. Es el reconocimiento del valor que tiene la persona en todo su ser reflejado, por ejemplo, en sus ideas, acciones y actitudes, sentimientos, imagen, y decisiones.

Valores personales ligados al respeto:

- **Tolerancia:** Se entiende como una actitud de respeto hacia las opiniones y actitudes ajenas; implica la aceptación de las diferencias y el reconocimiento a las minorías, y comprende, al mismo tiempo, la valoración de las críticas y el actuar en consecuencia con su validez.

- **Lealtad:** Es el fiel compromiso que se contrae con quienes nos rodean, en particular con los compañeros, aún frente a las diversas circunstancias que se presenten, por complicadas que parezcan.

1.6 SERVICIO

Se reconoce como la capacidad que tiene toda persona de proporcionar libremente y en pro de otro, lo que es y lo que hace: cuando ese otro plantea sus necesidades, capacidades y limitaciones, tenemos la oportunidad de entregar nuestro ser y quehacer en él – lo volvemos un objetivo–, buscando complementar, ayudar o cubrir todo aquello que este requiere.

Valores personales ligados al servicio:

- **Trabajo en equipo:** Integramos nuestras funciones y actividades con otras que desarrollan diferentes personas en la empresa: nos basamos en la complementariedad, la comunicación, la confianza y el compromiso entre nosotros como colaboradores de grupo. Debemos tener claridad con el fin de alcanzar nuestros objetivos y metas comunes.

- **Colaboración:** Consideramos que es la ayuda que damos para lograr algo determinado, por costoso o difícil que sea. Como colaboradores ponemos los conocimientos y experiencia al servicio del trabajo.

- **Excelencia:** comprendida como la cualidad de lo que es bueno en grado superior. Se trata de persistir en aquello que mejora de forma continua el ser personal y en consecuencia el quehacer cotidiano.

2. VALORES

2.1 COMPROMISO CÍVICO

Consiste en concretar lo que hemos convenido con la Empresa para cumplir a cabalidad las funciones y responsabilidades encomendadas y para prestar un mejor servicio a la comunidad. Enfocamos este compromiso con los intereses de la ciudad: progreso, estética, internacionalización, mejoramiento de la calidad de vida, convivencia y confianza. En particular, adelantamos una gestión que esté orientada al logro de la prestación de un excelente servicio de transporte público masivo que mejore el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

Las actitudes personales que enmarcan el valor del compromiso cívico son:

- Disponibilidad o propensión a ofrecer lo que somos y hacemos.
- Esfuerzo en lo cotidiano como reflejo de nuestro compromiso con el trabajo.
- Compromiso personal por el cual nos obligamos a actuar de forma adecuada y con excelencia.

2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tiene lugar cuando cumplimos con los compromisos que contrajimos y cuando respondemos de modo adecuado a las expectativas que hemos generado ya sea a título individual o como grupo, institución, empresa u organización. Así mismo, surge cuando nos comportamos en forma adecuada en el momento de establecer como meta y objetivo la relación con una comunidad a la que nos debemos.

La responsabilidad social conlleva el imperativo de responder por el comportamiento propio, donde responder significa razonar, argumentar, justificar y fundamentar el porqué de nuestros actos. También alude a las relaciones, que tiene una empresa, o institución, con la sociedad y su entorno, lo que equivale en nuestro caso a las relaciones de responsabilidad que le debemos a los individuos o grupos de interés involucrados y afectados por las actividades y decisiones de la empresa donde laboramos.

Las actitudes que resaltan en nuestro compromiso con lo social son:

- Transparencia como fruto de nuestro actuar honesto, claro y responsable.
- Respeto mutuo que ofrece solidez al trabajo en equipo.
  Sentido de pertenencia, que fortalece nuestro ser y nos compromete a responder en todo momento de forma adecuada y veraz.

TRANSMILENIO S.A. trabaja para Construir proyectos de desarrollo sostenible, transformando desde la movilidad y el sistema de transporte, como un equipo de trabajo, los impactos causados en la sociedad y el ambiente. Liderando procesos comunitarios de bienestar social, cultura, conocimiento y emprendimiento, optimizando recursos y talento humano, por medio de un engranaje social, ambiental y económico

2.3 Excelencia Empresarial

Surge de la vocación de ser y hacer lo mejor con el convencimiento de que se cuenta con las capacidades e idoneidad para realizar de manera efectiva el trabajo encomendado. Esto está respaldado al ofrecer la mejor prestación de servicio de transporte masivo de la ciudad porque se orienta a brindar algo que es fundamental para Bogotá y tiene un compromiso central con los ciudadanos de la capital. Así, es una obligación orientada a mejorar en forma continua, pues el primer componente de la excelencia empresarial es la Excelencia Personal, es decir, forjar un proceso de mejoramiento permanente y armónico en busca del desarrollo de cada una de las potencialidades del ser humano.

Las actitudes asociadas al valor excelencia empresarial son:

- Excelencia personal es la búsqueda de la oportunidad para crecer como personas y, sobre todo, de servir a los demás. Ser lo mejor y hacer de la empresa la mejor.
- Efectividad es el resultado del equilibrio entre eficiencia y eficacia, para aprovechar al máximo los recursos y conseguir los objetivos y las metas de la Empresa.
- Servicio es el fundamento del quehacer cotidiano y el espacio donde más satisfacciones se encuentran.

2.4 Integridad Institucional

Es la adhesión rigurosa a una serie de principios fundamentales y valores humanos aplicados en forma coherente tanto en lo personal como en lo organizacional, lo que implica entereza y rectitud en las conductas. Como servidores públicos se responde en forma individual por la congruencia ética de la conducta personal e institucional.

La integridad personal e institucional involucra un proceso que comprende, en primer término, la fase de discernir lo que es correcto de lo incorrecto y lo que es procedente de lo improcedente, para manifestarse de manera pública, abierta, visible y transparente.

Las actitudes asociadas a la integridad institucional son:

- Coherencia ética de la conducta personal, que surge en la creencia en los principios y valores institucionales.
- Rectitud, entendida como un actuar sin doblez. Es la que permite discernir qué es lo correcto para indinarse hacia el bien y actuar hacia lo debido de forma abierta y clara.
- Proactividad, que permite tomar iniciativas en lo que se hace para poder entregar lo máximo de cada persona en la labor cotidiana:
- La proactividad es una actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto. La proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que se quiere hacer y cómo se va a hacer.

TRANSMILENIO

CAPÍTULO 3

POLÍTICA EMPRESARIAL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Capítulo III

CULTURA EMPRESARIAL - DE LA CONDUCTA Y LA CONVIVENCIA

TRANSMILENIO S.A. es una organización modelo para trabajar y por ello busca consolidar las características que la hacen ideal, como son:
Confiar en las personas para quienes se trabaja, creer en la idoneidad e integridad de los directivos, sentir orgullo por la labor y el servicio prestado, reconocer el aporte laboral de los compañeros, servir a la sociedad, aprovechar la formación y la capacitación humanística y técnica que ofrece la Empresa, así como sentir la satisfacción de pertenecer a una institución que basa sus principios en la ética.

1. TRABAJAR JUNTOS

Entregar lo mejor y construir relaciones de trabajo sanas, duraderas y productivas.

- Apegarse a los principios y valores institucionales para regir la propia conducta.
- Fomentar la colaboración, la solidaridad y el compañerismo como actitudes necesarias para el buen desarrollo del trabajo en equipo.
- Privilegiar las decisiones y los objetivos del equipo.
- Cooperar e interactuar para fortalecer el trabajo de equipo y fortalecer los espacios de comunicación.

2. ENSEÑAR EL EJEMPLO

Ser coherentes con lo que se dice, pensar y hacer en el quehacer cotidiano.

- Actuar de acuerdo con la ética definida por la Empresa.
- Unir en el actuar valores personales e institucionales.
- Cumplir los compromisos y honrar la palabra dada.
- Esforzarse por ser un modelo eficaz de comportamiento y actuar con integridad.

3. RESPETAR A LOS DEMÁS

Por su condición humana, por sus conocimientos, por su potencial y su experiencia como persona y miembro de un equipo.

- Tratar a todos con respeto y dignidad.
- Tratar con amabilidad a los demás, presente o ausente.
- Valorar las ideas y aportes y los aportes de los compañeros de trabajo.
- Valorar las diferencias individuales y culturales.
- Establecer metas claras, mesurables y desafiantes.
- Compartir y gestionar el conocimiento porque es la mejor forma de aprender y crecer.

4. COMUNICACIÓN ABIERTA, SINCERA Y RESPETUOSAMENTE

Compartir información, conocimientos y aprendizaje para el crecimiento de las personas y la organización.

- Compartir visión, misión, valores y principios como la mejor forma de comprometerse.
- Informar con veracidad, oportunidad y claridad los aspectos relevantes y las decisiones que adopte la organización.
- Practicar la confidencialidad de forma responsable.
- Expresar las ideas y opiniones de modo claro y preciso, y permitir a los demás exponer sus puntos de vista.
- Escuchar antes de emitir juicios.

5. ESTAR ABIERTOS A LA CRÍTICA Y A LA AUTOCRÍTICA

Razonada y constructiva y convertirla en una opción legítima y aceptable.

- Analizar la información y discutirla.
- Preguntar cuando las cosas no quedan claras.
- Escuchar y atender la crítica y convertirla en instrumento para el mejoramiento continuo.
- Evitar la crítica destructiva y los juicios de valor.
- Valorar la diferencia, la oposición y la contradicción.
- Privilegiar el diálogo y combatir los enfrentamientos o las situaciones violentas.
- Buscar un clima de confianza en el que todos opinen sin sentirse cohibidos.

6. BUSCAR LA CONCILIACIÓN ENTRE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Ser conscientes de que todos los miembros de la organización tienen una vida privada.

- Valorar el equilibrio en lo personal, lo laboral, profesional y familiar de cada uno como personas.
- Cumplir y respetar la jornada laboral para liberar el tiempo suficiente con el fin de atender la vida familiar y privada, evitando comprometer la prestación de servicio a la comunidad.
- Fomentar espacios de esparcimiento para el bienestar de los empleados y sus familias.

7. RESPETAR LA PRIVACIDAD

De cada servidor público y colaborador y de los compañeros de trabajo.

- No juzgar por la primera impresión o sobre comentarios.
- Privilegiar los hechos y los datos.
- Comprometerse a evitar el chisme y el rumor, que afectan la integridad personal y el logro de los objetivos comunes.
- Evitar contar la vida personal y ventilar la de otros.
- Enfrentar los problemas en el seno del área, en la medida de lo posible.

8. CONSTRUIR ENTRE TODOS UN AMBIENTE SANO Y SEGURO

Ser conscientes de lo que es fundamental para el desempeño productivo de todos.

- Buscar el beneficio mutuo en las relaciones de trabajo.
- Promover el diálogo y transmitir alegría y entusiasmo.
- Construir relaciones sanas y efectivas basadas en la confianza, la sinceridad y honestidad.
- Fomentar relaciones cálidas, cordiales y respetuosas entre todos.
- Participar en todas las actividades de bienestar laboral.
- Ser intolerantes ante amenazas de violencia y represalias.

9. PROMOVER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Comprometerse a garantizar un ambiente libre de discriminación e inequidad.

- Respetar a todos y velar por la equidad en relación con las cargas laborales y con la retribución.
- Buscar ser justos en las apreciaciones hacia nuestros colaboradores.
- Promover a los colaboradores con base en el desempeño y de acuerdo con normas internas, sin prejuicios de ninguna índole.

10. VALORAR EL TIEMPO

Apreciar el tiempo de los demás y hacer buen uso del propio.

- Privilegiar lo importante sobre lo urgente.
- Ser breves y directos en las apreciaciones.
- Cumplir con el horario de reuniones y no ausentarse de ellas.
- Escuchar con atención y empeño a las personas cuando hablan.
- Definir la agenda propia de acuerdo con lo importante y respetar la agenda de los demás.

11. APRECIAR Y VALORAR EL TRABAJO BIEN HECHO

Estimular el reconocimiento sincero y oportuno hacia los compañeros.

- Fomentar desde actuaciones las propias actuaciones, el trabajo satisfactorio, agradable y atractivo que permite la realización personal y laboral.
- Reconocer el éxito y los buenos resultados de los colaboradores y compañeros de trabajo. No apropiarse del éxito que no corresponde.
- Delegar adecuadamente funciones, pues es la mejor manera de desarrollo laboral y de asumir responsabilidades.
- Respaldar a los empleados y trabajadores, compañeros y equipos de trabajo.
- Fomentar que los colaboradores representen a su área en actividades y proyectos especiales de la Empresa.
- Participar en tareas desafiantes que formen parte de los objetivos de la organización.
- Propiciar espacios de generación de ideas.
- Crear espacios para expresar a los colaboradores y compañeros el aprecio, interés y reconocimiento.
  Agradecer el esfuerzo por encima de lo habitual de modo inmediato.

12. SER SOLIDARIOS Y SENSIBLES CON LOS COMPAÑEROS

Escuchar y mostrar comprensión ante las comunicaciones emocionales de los compañeros, así como por sus problemas personales y familiares.

- Estar dispuestos a apoyar a los compañeros en el momento que lo requieran. Respaldarlos para resolver sus problemas en el plano personal.
- Investigar de manera permanente sobre los problemas laborales que puedan estar afectando a las personas en la organización.
- Preocuparse por el estado de salud y recordar las celebraciones, onomásticos y acontecimientos personales de los compañeros y colaboradores.
- Velar por unas óptimas condiciones laborales y para que los sitios de trabajo cumplan con las normas prescritas.

13. APRENDER DE LOS ERRORES

Aprovechar el error como una oportunidad de aprendizaje.

- Privilegiar las lecciones aprendidas, sobre la búsqueda de responsables y culpables.
- Analizar y documentarse acerca de los errores cada que éstos sucedan.
- Reconocer los errores propios y buscar su solución.
- Trabajar por hacer posible la razón de ser de la Empresa: los usuarios del Sistema TransMilenio y del Sistema Integrado de Transporte Público.

TRANSMILENIO

CAPÍTULO 4

RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Capítulo IV

RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS – CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO – SECCIÓN I

1- POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA CORPORATIVA

La Empresa considera de la mayor trascendencia la interacción con los grupos de interés, ya sean externos o internos, que se relacionen y afecten la gestión de la Empresa. Será un compromiso y responsabilidad institucional establecer un diálogo de respeto y transparencia permanente con dichos grupos, pues se entiende que su respaldo y colaboración son inherentes a la existencia, vigencia, logros y éxitos de TRANSMILENIO, diálogo que se mantendrá con el Estado, los usuarios del servicio, servidores públicos y directivos de la Empresa, sus familias, los accionistas y contratistas, los usuarios, el medio ambiente, medios de comunicación y con las empresas que conforman el Sistema de Integrado de Transporte Público.

A. DE LOS USUARIOS

La Empresa prestará, como su principal razón de ser y prioridad, un servicio de excelencia que se ciña con la defensa de los intereses y derechos de los usuarios. De este modo, el Código de Policía de Bogotá y el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio buscarán mejorar la calidad, seguridad y comodidad del servicio en beneficio de los usuarios al contemplar normas de comportamiento, organización y convivencia. Por este motivo, las personas que laboran en TANSMILENIO S.A., se comprometen a:

- Garantizar y cumplir con las normas de seguridad establecidas para velar por la integridad física de usuarios y otros empleados.
- Informar de modo permanente y oportuno, por los medios más efectivos, todo lo que concierna con el servicio.
- Crear todos los mecanismos institucionales que propendan por la defensa del usuario, así como atender con diligencia sus sugerencias, críticas y quejas, reclamos y derechos de petición.
- Servir, informar, orientar y tratar a los usuarios con los debidos respeto, cortesía y civilidad.
- Asegurar que las normas de comportamiento y convivencia que rigen para el usuario se cumplan debidamente con el fin de propiciar el bienestar general.
- Mantener en las mejores condiciones la infraestructura de la Empresa para garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio.
- Procurar tarifas competitivas y favorecedoras tanto para al usuario como para la Empresa.
- Buscar de continuo innovar con el objeto de prestar el mejor servicio.

B. DE LOS CONTRATISTAS, PROVEEDORES Y COLABORADORES

Las relaciones con los contratistas, proveedores y colaboradores, basadas en la confianza de que los servicios y productos que ofrecemos son de la mejor calidad y condiciones, estarán fundadas en el respeto, la responsabilidad y la transparencia. De este modo:

- Cuando se tomen decisiones de contratación, debe prevalecer como principio de elección y garantía aquellos contratos que se sustentan en la calidad integral de la oferta y estén basados en criterios técnicos y objetivos en pro de un interés económico que favorezca a la Empresa.
- Rechazar y proscribir toda oferta que esté acompañada por propuestas o tentativas de corrupción y soborno, las cuales atentan contra la integridad institucional y la transparencia de la sociedad TRANSMILENIO S.A.
- Como garantía de transparencia, asegurar que los servidores públicos pondrán en conocimiento de la Gerencia General y de las directivas aquellos conflictos de interés que afecten la imparcialidad del proceso de contratación.
- Cumplir con las obligaciones contractuales.
- Optar por valorar y preferir aquellos contratistas y proveedores que se rigen por códigos éticos empresariales y políticas de “cero corrupción”.

C. DE LOS ACCIONISTAS

Siendo los accionistas de TANSMILENIO S.A. entidades públicas del Distrito Capital que se focalizan en la búsqueda y defensa del bien común, el interés público y la inversión responsable de los dineros públicos, la Empresa asume un compromiso con las mismas características. Por tanto, y en desarrollo de las relaciones con dichos accionistas, se comprometen a:

- Proteger con toda transparencia sus intereses institucionales y propender por el retorno de su inversión.
- Poner a su disposición la información veraz de la Empresa, su estado real, en procura de facilitar la adopción de decisiones debidamente fundamentadas.
- Proteger la información propietaria y permitir su acceso solamente a los accionistas o a las personas que requieran conocerla para el cumplimiento de sus funciones. Se entenderá por información propietaria aquella que es inherente al interés especial de la Empresa y que no es generalmente conocida por el público porque obedece a estrategias y tácticas de competencia de mercado y que serían de utilidad para los competidores.
  La obligación de mantener la confidencialidad de la información propietaria se extenderá incluso con posterioridad a la cesación de la relación laboral.
- Llevar nuestra contabilidad de conformidad con prácticas contables confiables y rigurosas.

D. DEL ESTADO

TRANSMILENIO S.A., como empresa pública del Distrito Capital, hace parte del Estado. Por ello se compromete a:

- Ejecutar debidamente las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias correspondientes al objeto social, funciones y naturaleza del servicio que está su cargo.
- Cumplir las políticas públicas y sus regulaciones pertinentes.
- Contribuir a las finalidades sociales del Estado al asegurar la prestación eficiente de un servicio público.
- Dialogar armónicamente con las instancias del Estado que se requieran y que busquen como fin la prestación de un mejor servicio.
- Atender con sentido de oportunidad los requerimientos y citaciones que hagan los organismos de control y las autoridades judiciales y administrativas en ejercicio de sus funciones.

  Suministrar en forma diligente la información que sobre la Empresa soliciten las autoridades competentes.

E. DEL DISTRITO CAPITAL

TRANSMILENIO es una sociedad pública por acciones de carácter distrital, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestal y patrimonio propio, sometida al régimen legal de las empresas industriales y comerciales del Estado. Acorde con su naturaleza jurídica, se compromete a:

- Interactuar armónicamente con las instituciones que conforman el sector de Movilidad, en especial con la Secretaría Distrital de Movilidad, cabeza del sector, y con el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) para aquellos fines que son propios del servicio.
- Cumplir con la normatividad pertinente expedida por las autoridades distritales.
- Ejecutar de modo diligente las políticas públicas definidas por el Alcalde Mayor de Bogotá.
- Informar de manera permanente y amplia al Alcalde Mayor de la ciudad sobre todo lo concerniente al servicio, así como atender sus instrucciones en el marco de la Constitución y la ley.
- Colaborar plenamente y suministrar a los miembros de la Junta Directiva de la Empresa toda la información que sea requerida para el cumplimiento de sus funciones.
- Atender los requerimientos y citaciones emanados del Concejo Distrital y prestar toda la colaboración solicitada por ese cuerpo colegiado.
- Dialogar constructivamente y suministrar la información requerida por otras autoridades distritales.

2- POLÍTICAS INTEGRADAS PARA LA GESTIÓN

TRANSMILENIO S.A. fijará una Política Integrada de Gestión actualizada, practicable y coherente con las demás políticas al igual que establecerá los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y las estrategias necesarias para que se haga realidad dicha política. Sin menoscabo de su composición y alcance, la Política Integrada de Gestión de TRANSMILENIO S.A. buscará la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción. Así mismo buscará que los subsistemas, procesos y metodologías componentes del Sistema Integrado de Gestión cumplan con los requisitos de los modelos NTC ISO 9001, NTC GP 1000, NTC ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y NTD SIG 01, y por aquellos que se adopten, modifiquen, adicionen o reemplacen, y que hagan parte de los sistemas de gestión de la Empresa. Como evidencia de este compromiso, se suministrarán los medios necesarios para que todo el equipo humano que procura el cumplimiento de los objetivos misionales, tenga los recursos, la competencia necesaria y el entusiasmo, para saber hacia dónde se dirige la organización, cómo se debe hacer y cómo demostrar los resultados. Se revisarán y estudiarán los resultados del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de establecer las acciones necesarias para mantener su nivel de eficacia, eficiencia y efectividad, requerido para mantener y mejorar el nivel de conformidad con el servicio, prevenir la contaminación al medio ambiente y los accidentes y enfermedades de las personas. Así mismo TRANSMILENIO S.A. orientará acciones al control y mitigación de aquellos eventos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de su objeto social.

A. DE LA COMUNIDAD

Por su naturaleza, el Sistema Integrado de Transporte Público tiene como destinatario a la comunidad en general y por ello, la Empresa se compromete a:

- Aumentar paulatinamente la cobertura del servicio, de acuerdo con los proyectos y recursos establecidos.
- Mantener y mejorar la eficiencia del servicio en aras de la calidad, seguridad y comodidad de los usuarios del servicio, tanto en la ciudad como en su área de influencia.
- Contribuir con la integración de los ciudadanos de la capital y con su identidad cultural.
- Tratar a todos los miembros de la comunidad bajo los principios de igualdad y de respeto.
- Contribuir con el servicio al progreso cultural, social, económico y cívico de la ciudad.
- Atender las sugerencias, quejas, reclamos y necesidades de los miembros de la comunidad.

B. CERO CORRUPCIÓN

La Empresa, sus servidores públicos y colaboradores, se comprometen a preservar como propósito ético: la cultura organizacional y la política de "cero corrupción". La honestidad a través de la transparencia en la gestión empresarial es principio esencial de la organización para combatir la corrupción. La Empresa hará extensiva su política de "cero corrupción" a las organizaciones que integran el sistema TransMilenio y Sistema Integrado de Transporte Público SITP.

TRANSMILENIO S.A. promueve la construcción, afianzamiento e implementación de una cultura organizacional sincrónica basada en principios de probidad, eficiencia y transparencia, en cualquier actuación administrativa. Adicionalmente propende a través de mecanismos efectivos de sinergia empresarial, la adopción de la presente estrategia en todas las organizaciones que integren el Sistema de Transporte Masivo de la ciudad.

C. COMPROMISO EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA.

TRANSMILENIO S.A. cuidará porque se respeten los derechos y normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, constituyendo ello su política antipiratería.

La Empresa se compromete a excluir dentro de su actividad empresarial el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado, y colaborar con el desarrollo de las políticas que al efecto expida las autoridades competentes.

TRANSMILENIO



CAPÍTULO

5

CULTURA EMPRESARIAL DE LA CONDUCTA Y LA CONVIVENCIA

Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa". De esta manera los servidores y servidoras de TRANSMILENIO S.A., estarán no solamente técnicamente capacitados, si no que las acciones que adelante la empresa deben conducir a que las personas sean capaces de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo, trabajar productivamente en equipo y desplazarse de puesto en puesto, en resumen, que la capacitación sea un medio para mejorar la competitividad en la empresa. Unido a esta expresión de voluntad se tendrán en cuenta las competencias, criterios y aspectos como los siguientes:

A. TRABAJO EN EQUIPO

Para cumplir con el servicio, incluso más allá de nuestras funciones y responsabilidades individuales, es fundamental que nos comprometamos con la excelencia empresarial y que nos integremos con los otros servidores públicos para atender tareas generales y específicas laborales, ya sea en pequeños o medianos equipos de trabajo con el fin orquestar un equipo mayor, conformado por la totalidad del talento humano que integra TRANSMILENIO S.A.
El trabajo en equipo lo desarrollamos con base en los valores compartidos de la Empresa y en el sentimiento, compromiso de confraternidad y cooperación entre todos los servidores públicos que actuamos como un cuerpo en beneficio de la Empresa y de la Ciudad.

B. RESPETO Y CIVILIDAD EN LAS RELACIONES INTERNAS

Las relaciones internas se basan en el respeto mutuo, tanto en sentido horizontal como en el vertical, es decir, entre compañeros de trabajo del mismo nivel, entre superiores y los subordinados. El respeto mutuo comprende la civilidad en las relaciones, lo que implica un trato personal e institucional basado en la cordialidad, la cortesía, la gentileza y la consideración hacia los compañeros de trabajo. Nos comprometemos al rechazo de toda conducta de incivilidad que comprenda acciones de rudeza, insensibilidad, desconsideración e irrespeto entre compañeros de trabajo. El respeto se extenderá también al compañerismo, el cual engloba la ayuda mutua y la cooperación en beneficio de la Empresa, así como la no interferencia en la autonomía de cada servidor público, el rechazo a la coacción y la necesidad de denunciar todo caso que implique menosprecio a la dignidad humana en la organización, o cualquier hecho que signifique un detrimento de la misma.

C. RECHAZO AL ACOSO LABORAL

Los servidores públicos de la Empresa, debemos garantizar la libertad y respeto de los compañeros de trabajo y, por ende, debemos rechazar de manera invariable aquellas conductas abusivas que repetida y sistemáticamente atenten contra la dignidad y la integridad psíquica o física de un trabajador de la Empresa y con las cuales se pone en peligro la estabilidad del empleo, la tranquilidad laboral o se degrade el ambiente de trabajo.

La Empresa se compromete a consignar en su reglamento interno de trabajo, la expresión manifiesta e inequívoca del rechazo a cualquier modalidad de acoso laboral, relacionando las conductas que son catalogadas como acoso, tanto física como mentalmente. Del mismo modo facilitará la conformación de un comité de convivencia y conciliación laboral, que ayude a solventar los problemas que en esta materia se presenten; sin perjuicio que se tomen acciones de intervención en el clima laboral para mitigar cualquier asomo de situaciones que afecten el ambiente laboral de la Empresa. Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

D. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Consideramos que nuestra formación y capacitación son una fortaleza de la Empresa. Estas deberán ser permanentes para garantizar la actualización de los conocimientos humanísticos y técnicos. “La formación busca el desarrollo integral del ser humano y el potenciar sus aptitudes, habilidades y conductas en los campos éticos, creativos, comunicativos, sensoriales, emocionales e intelectuales; la capacitación busca fortalecer la capacidad de conocimiento científico y tecnológico de los servidores públicos”.

El acceso a la formación y capacitación se hará sin discriminación alguna y con igualdad de oportunidades, privilegiando aquellas que conduzcan a alcanzar objetivos institucionales.

Capítulo V

POLÍTICA EMPRESARIAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO – SECCIÓN II

1. POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA

TRANSMILENIO S.A. aplica criterios de calidad, actuando en concordancia con las políticas de la administración nacional y distrital y el ordenamiento jurídico colombiano, promoviendo la activa participación de los servidores públicos y colaboradores de la EMPRESA en los procesos de selección, inducción, reinducción y capacitación, con el fin de garantizar la contratación de los perfiles requeridos, afianzar y mantener las competencias del talento humano al servicio de la organización.

En la empresa se promueven y motivan las actividades encaminadas al bienestar de las personas y a lograr y mantener la tolerancia al cambio, la sana convivencia y el mejoramiento del clima organizacional. Para efectos de la aplicación de los Códigos de Ética y Buen Gobierno, se integran al presente capítulo las políticas institucionales de bienestar, capacitación, inducción y reinducción, selección, salud ocupacional, confidencialidad de las Historias Laborales.

TRANSMILENIO S.A. consignará en su Plan Estratégico De Calidad De Vida Laboral, las políticas, objetivos y estrategias relativas a la gestión humana guardando concordancia con el Plan Estratégico Institucional que contempla como objetivo corporativo el optimizar la gestión empresarial de TRANSMILENIO S.A., para lograrlo se cuenta con la estrategia de “Garantizar el personal competente y comprometido con la Empresa”. El Plan Estratégico de Calidad de Vida Laboral abordará los aspectos básicos como el bienestar general y la salud de sus trabajadores en el desempeño de sus tareas, incluyendo tanto los aspectos físicos y ambientales como los aspectos psicosociales del sitio de trabajo. Del mismo modo, desarrollará las estrategias de capacitación del personal con el fin de mejorar las competencias laborales, entendida capacitación como “el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

E. EQUILIBRIO FAMILIA-TRABAJO

La Empresa adopta como política su intención de ser familiarmente responsable y que la vida familiar tiene una incidencia significativa en el desempeño aboral de nosotros, los servidores, por eso TRANSMILENIO S.A., como parte primordial de su cultura empresarial y con sus programas de calidad de vida laboral, promueve actividades que concilian la vida familiar con la vida laboral y así fomenta el cultivo y respeto de los valores familiares. Esta política familia – trabajo de la Empresa nos motiva a tener mayor compromiso, productividad y lealtad con ella, lo que en últimas se constituye en una ventaja competitiva para toda la organización.

F. CONFLICTO DE INTERESES

Lo servidores públicos de la Empresa tienen el deber de declararse impedidos para actuar o participar en cualquier actuación administrativa o disciplinaria en los que exista un interés o concurra una causal de recusación prevista en la ley, ya sea en su trámite o en su decisión, o si el interés lo tiene el cónyuge o compañero o compañera permanente, los parientes en los grados de consanguinidad, afinidad y civil que determina la ley colombiana.

G. DÁDIVAS Ó FAVORES

A los servidores públicos les está prohibido solicitar o aceptar regalos, dádivas o gratificaciones por el desempeño de las funciones asignadas.
No se podrá aceptar cargos, honores o recompensas de gobiernos extranjeros u organismos internacionales, ni celebrar contratos con ellos, sin previa autorización del Gobierno. Está prohibido a los servidores públicos instar directa o indirectamente el suministro de dadivas, agasajos, regalos, favores u cualquier clase de beneficios, de conformidad con lo preceptuado por el Código Único Disciplinario.

H. USO DE LOS BIENES Y EQUIPOS DE LA EMPRESA.

Se deben conservar, cuidar y prestar el debido uso de los bienes de propiedad de la Empresa, asignados a los servidores públicos o colaboradores de la misma, así como también por la totalidad de los bienes y equipos de la organización. Se deben utilizar dichos elementos solo para aquello relacionado con las actividades que le conciernen a la Empresa. Por lo tanto, se excluye la utilización con fines dirigidos al beneficio personal o para propósitos ajenos a la función pública. Los bienes, equipos, elementos e instalaciones destinados al servicio de los usuarios requerirán de la vigilancia, cuidado y conservación con el fin de no afectar el patrimonio de la Empresa y el patrimonio público.

2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La información y la comunicación son recursos fundamentales para el funcionamiento de la organización, pues éstos facilitan la coordinación con todas las dependencias administrativas. La información es una parte del proceso de comunicación: es el contenido de lo que se comunica. Los servidores públicos de la Empresa deben tener acceso pronto y oportuno a la información.

La comunicación interna permite conocer e interiorizar los valores y pautas del desarrollo organizacional. La pronta circulación de la información y debida comunicación interna facilita un mejor cumplimiento de las funciones de la Empresa y se convierte en factor de integración, motivación y desarrollo personal. La comunicación externa es un asunto de interés público por tratarse de un componente esencial en la calidad del servicio. La Empresa entenderá dicha comunicación como un instrumento de trasformación pues contribuye a la adaptación a los cambios de la organización. Las declaraciones públicas sobre decisiones y políticas de la Empresa serán competencia exclusiva del Gerente General o de los servidores públicos autorizados por éste.

A. DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Empresa entiende que es esencial para la vida democrática la función de los medios de comunicación de fiscalizar e informar sobre hechos que son pertinentes al bien e interés públicos. Por esta razón, se respeta el derecho de los medios de comunicación de acceder a la información y a las explicaciones que demanden con el fin de comunicar a la opinión pública y en general a la ciudadanía, las noticias que se genere por la prestación del servicio a cargo de la Empresa.

B. GOBIERNO EN LÍNEA

La Empresa adopta y desarrolla las políticas y normas expedidas en relación con la accesibilidad de la información, acogiendo los siguientes propósitos:

- Promover una administración más eficiente, eficaz y transparente, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos de control de gestión, servicios, trámites y contratación estatal de bienes y servicios a través de las redes digitales.

- Determinación común de construir una sociedad de la información integradora, orientada al desarrollo y centrada en la persona, basada en los principios de paz, derechos humanos, solidaridad, libertad, democracia, desarrollo sostenible y cooperación, para que los seres humanos, las comunidades y los pueblos de América Latina y el Caribe puedan aprovechar plenamente sus potencialidades en la promoción de su desarrollo.

- Compromiso, de facilitar la inclusión de todas las partes interesadas –el sector privado, la sociedad civil, la comunidad científica y académica y cualquier otra en el proceso de creación de una sociedad de la información basada en conocimientos compartidos, de acuerdo con los mecanismos establecidos para estos fines por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.

Producto de los compromisos expresados, la Empresa dispondrá de mecanismos para mantener informados a los usuarios e interesados, con facilidad de acceso y disponibilidad de toda la información que le sea posible divulgar.

La Empresa atenderá lo previsto en la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". En especial se atenderá lo previsto en el artículo 2° y 3° de la citada ley, que expresa:

- **ARTÍCULO 2°.** Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

- **ARTÍCULO 3°.** Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

- **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, enconsecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

- **PRINCIPIO DE BUENA FE.** En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

- **PRINCIPIO DE FACILITACIÓN.** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

- Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

- Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

- Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

- Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organis¬mos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

- Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

- Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

- Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

C. CONFIDENCIALIDAD

La Empresa vigilará el derecho de los ciudadanos al acceso de la información y garantizará los principios de publicidad y transparencia en defensa del interés social.

Los servidores públicos y colaboradores deben mantener estricta confidencialidad sobre la información referente a la Empresa, y están obligados a entregar cualquier material o documento perteneciente a ésta en caso de retiro; así mismo, se deben guardar los secretos profesionales, comerciales, financieros, técnicos o administrativos cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la Empresa, sin perjuicio de las solicitudes que formulen las autoridades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones de control, inspección y vigilancia, lo que no obsta para que se cumpla con el deber de denunciar los delitos e infracciones a la Constitución y a la ley de que se tenga conocimiento.

D. IMPARCIALIDAD POLÍTICA

Los servidores públicos de la Empresa deben actuar con total imparcialidad frente a aquellas situaciones en las que se involucren intereses partidistas o de partidos, movimientos o grupos políticos.

3. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

La Responsabilidad Social entendida como un compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral, permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales. (Guía técnica colombiana GTC180).

A su vez la responsabilidad social es aquella que asume una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- 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 de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Ha sido y será política de operación del Sistema TransMilenio y del Sistema Integrado de Transporte Público que a través de los concesionarios u Empresas Operadoras se generen diferentes dinámicas de trabajo social, donde se propicie valor agregado a las comunidades donde se opera, de tal modo que el crecimiento de procesos de participación con la ciudadanía.

TRANSMILENIO S.A., en el marco de la Responsabilidad Social Sostenible, procurará por adelantar proyectos o programas conjuntamente con entidades público y/o privadas para el desarrollo de las comunidades donde se genera algún tipo de trabajo o influencia en diferentes partes de toda la ciudad.

I. La Cultura Ciudadana, con el fin de impulsar la creación de una ciudadanía activa y participativa con la ciudad y el sistema de transporte;

II. Un Urbanismo Estratégico que busca que los procesos sean holísticos y cubran las necesidades de la sociedad en la creación de rutas y espacios de comunidad;

III. Sociedad integral donde las personas puedan desempeñarse como comunidad, y desarrollar virtudes de trabajo colectivo;

IV. Impulso Económico donde el desarrollo empresarial y la creación de empresas sea la gran apuesta de las empresas que trabajan en la ciudad, y encuentren en el Sistema TransMilenio y Sistema Integrado de Transporte Público, un aliado para sus proyectos;

V. La Educación que involucra todos los procesos, donde se generan las verdaderas alianzas y pensamiento integral a futuro, en el cual se dan bases de desarrollo común, mejorando las competencias de la comunidad.

Es en este proceso de la responsabilidad social sostenible en TRANSMILENIO S.A., los lineamientos están concebidos para mejorar la calidad de vida de las personas y la ciudad, construyendo de esta manera un Sistema de Transporte más integral y participativo desde lo público-privado.

A. DEL AMBIENTE

Asumir como parte de la filosofía central de la Empresa la protección ambiental, tanto en el ámbito de la ciudad y la influencia que se derive del Sistema de Integrado de Transporte Público. Por esta razón, surgen los siguientes compromisos:

- El cumplimiento de las leyes y regulaciones que propugnan por la defensa del medio ambiente.
- El uso de tecnologías modernas y científicas que tiendan a minimizar el impacto que genera el servicio de transporte sobre el medio ambiente, así como contratar periódicamente estudios que evalúen y midan a este último.
- El examen responsable de los efectos y consecuencias de las decisiones que se tomen en la conservación y protección del medio ambiente.
- La adopción de medidas empresariales para alcanzar las metas del Desarrollo Humano Sostenible.

4. CONTROL

4.1CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno cumple un papel importante como asesor, evaluador, integrador y dinamizador del Sistema de Control Interno con miras a mejorar la cultura organizacional y, por ende, a contribuir con la productividad del Estado.

Por tanto, la Alta Dirección de TRANSMILENIO S.A. considera importante que el papel de acompañamiento de la Oficina de Control Interno se refleje en una función objetiva de evaluación y asesoría, que aporte valor agregado y mejore las operaciones de la Empresa, para lo cual se destacan los criterios de Acompañamiento y Asesoría, Valoración del Riesgo, Evaluación y Seguimiento, Fomento de la Cultura del Control Interno y Relación con Entes Externos, que deben guiar y orientar las políticas, planes, programas, proyectos, estrategias y acciones hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

TRANSMILENIO S.A. está comprometida en establecer y mantener un Sistema de Control Interno, basado en una cultura de autocontrol, alineado a la estrategia y a los procesos, y en el cual todos los gestores públicos son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su empleo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como de probar el mejoramiento continuo de sus procesos.

La Oficina de Control Interno será la dependencia responsable de realizar una evaluación objetiva e independiente del Sistema de Control Interno y la Gestión para asegurar el logro de los Objetivos Institucionales.

4.2 CONTROL DISCIPLINARIO

Los empleados públicos y trabajadores oficiales de la Empresa en su condición de servidores públicos, están obligados en todas sus actuaciones a salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia que debe observarse en el desempeño de su empleo, cargo o función. De igual manera, ejercerán los derechos, cumplirán los deberes, respetarán las prohibiciones y estarán sometidos al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las leyes.

A los servidores públicos se les aplicará y estarán sometidos al régimen disciplinario consagrado en la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El control interno disciplinario en TRANSMILENIO S.A. será ejercido por la instancia que así lo determine la Junta Directiva y la Gerencia General de la Empresa y la segunda instancia corresponderá al Gerente General de la sociedad, de conformidad con lo previsto en el Código Disciplinario único.

4.3 CONTROL EXTERNO

- La Empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, la Ley 850 de 2003 y del numeral 5 del artículo 24 del Decreto 1510 de 2013, convocará a las Veedurías Ciudadanas para que realicen control social a los procesos de contratación de TRANSMILENIO S.A. y, de considerarlo procedente, formulen las recomendaciones que estimen necesarias para buscar la eficiencia institucional, señalándoles que pueden intervenir en las audiencias que se realicen dentro de los mismos.

- Por otra parte, el Gerente General de TRANSMILENIO S.A. designará un servidor público para que ejerza las funciones de Defensor del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP con el fin de verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

- El Defensor del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP deberá sugerir a la Empresa, las acciones y medidas o proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o prestación del servicio al ciudadano usuario.

- Los usuarios podrán dirigirse al Defensor para formular recomendaciones y propuestas con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los ciudadanos y la Empresa.

TRANSMILENIO S.A. En el marco del buen Gobierno Corporativo, y con el ánimo de brindar transparencia en la información, y mantenerla creación de valor a nuestros usuarios, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario cuenta con tres áreas estratégicas: Gestión Social, Atención en Vía y Servicio al Usuario.

La Gestión Social es una estrategia que permite la interacción de la Empresa con la comunidad, instancias de participación, autoridades locales y distritales, donde se requiere la materialización de acciones y toma de decisiones para el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas que respondan a las necesidades de los usuarios y faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema Integrado de Trasporte Público mediante espacios de capacitación y sensibilización que fortalezcan los mecanismos de participación ciudadana y el sentido de pertenencia.

Como parte del Sector de Movilidad, a través de Gestión Social TRANSMILENIO S.A. se articula con el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM); adicionalmente, por su misión apoya a otros sectores de Gobierno, sirviendo como facilitador para atender requerimientos que trascienden el escenario directo de intervención de la organización.
Los responsables por disponer de estas capacitaciones y jornadas de sensibilización son los Gestores Zonales. Estos servidores públicos y/o colaboradores cuentan con capacidad de coordinación y de negociación tanto dentro de la organización como fuera de ella, y son los encargados de establecer mecanismos de participación con la comunidad y organizaciones sociales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.

Por otro lado, el área de Servicio al Usuario de TRANSMILENIO S.A. dispone de diferentes canales de interacción con los ciudadanos, permitiéndoles de esta forma que manifiesten toda clase de queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información y felicitación ante el Sistema.
A través de las líneas de atención a la ciudadanía 018000-115510 y 195 los usuarios se pueden contactar con los asesores de servicio, quienes

registran sus requerimientos en las plataformas oficiales destinadas para tal fin (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá y SUGAR de Recaudo Bogotá S.A.S) Así mismo, de manera presencial, los ciudadanos pueden acercarse a los Puntos de Atención al Usuario - PAU ubicados en las estaciones y portales del Sistema de Transporte Masivo TransMilenio, los cuales puede verificar en el link: http://transmilenio.com.co/es/articulos/punto-de-atencion-pau o acercarse a las oficinas administrativas de TRANSMILENIO S.A. (Av. El Dorado No. 66 – 63 Bogotá, D.C.), donde podrán radicar sus peticiones y sugerencias, al igual que podrán acceder a atención personalizada por parte del área de Servicio al Usuario. Finalmente, a través de las páginas web: www.transmilenio.gov.co, www.sitp.gov.co, www.tullaveplus.com el usuario podrá registrar su petición la cual será tramitada de la misma manera que por los canales mencionados anteriormente. Finalmente, el área de Atención al Usuario en Vía tiene como principio el RESPETO A LA DIVERSIDAD HUMANA, mediante el cual se busca garantizar el acceso equitativo al Sistema de Transporte para todos los usuarios sin distingos de condición física, edad, sexo, ingresos familiares, religión, ideas políticas, entre otros. Adicionalmente, a través de esta área, la Empresa realiza campañas Culturales con el fin de generar una acción permanente alrededor del Sistema Transmilenio y del SITP en conjunto con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, por medio del convenio con TRANSMILENIO S.A.

En la intervención en la cultura ciudadana, se cuenta con la colaboración de la Policía Nacional, junto a quienes se ha posicionado el programa "Cultura TM" es decir cultura TransMilenio, que se encuentra en el marco del proyecto Cultura Democrática y Ciudadana, estrategia de la Bogotá Humana diseñada para sensibilizar a la ciudadanía en comportamientos y conocimiento enfocados a mejorar la convivencia y el sentido de apropiación por la ciudad.

4.4 REVISORÍA FISCAL

TRANSMILENIO S.A. como sociedad anónima por acciones, cuenta con un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, quien lo reemplaza en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, ambos elegidos por la Asamblea General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en la Ley y en los Estatutos Sociales.

4.5 ORGANISMOS DE CONTROL

El ordenamiento jurídico colombiano materialmente consagra un gran número de controles y órganos para la Administración Pública, pese a que la Constitución Política solo consagra formalmente como órganos de control a la Contraloría y a la Procuraduría. A continuación se hace una enumeración, enunciativa más no taxativa, de los organismos o entidades que ejercen control, destacándose entre ellos el ejercido por la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General y Distrital, la Personería Distrital y la Fiscalía General de la Nación.

Del mismo modo podrán ejercer actuaciones de control permanente o eventual: La Vicepresidencia de la República, Programa Anticorrupción; Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación y Personerías); Contraloría General de la República, contralorías departamentales, distritales y municipales; Fiscalía General de la Nación; Superintendencias; Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA-Departamento Nacional de Planeación; Auditoría General de la República; Contaduría General de la Nación; Congreso Nacional, Asambleas y Concejos municipales y distritales; Participación ciudadana, a través de redes de veedurías, organizaciones sindicales, Juntas de Acción Comunal; Participación ciudadana directa, a través de las acciones de cumplimiento y las acciones populares o de grupo, entre otros.

De lo anterior podemos concluir que el control está ligado a la autoridad, y por tanto hace parte de la actividad de cada una de las dependencias públicas. De esta manera, la Empresa debe atender los requerimientos y prestar la colaboración que demanden los organismos y entidades que ejercen inspección control y vigilancia en el ámbito de sus funciones y competencias, todo ello en el marco de la Constitución y la ley.

5. ADHESIÓN AL PACTO GLOBAL

El Pacto Global (Global Compact) busca promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas con los valores y demandas de la sociedad, los proyectos de la ONU, sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONG), sobre la base de diez principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la transparencia.

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión y voluntario, al cual se adhiere TRANSMILENIO S.A. con la obligación de atender sus Diez principios, así como rendir cuentas precisas y presentar mediante informes de los progresos que se realizan para estos cometidos.

TRANSMILENIO S.A. se adhiere al Pacto, también con base en los dictados de la ética, el comportamiento empresarial, al igual que el de sus trabajadores, contratistas y colaboradores.

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

ARTÍCULO 2° COMPROMISO DE ADHESIÓN: Todos los servidores públicos de la Empresa han contribuido mediante un proceso pedagógico a la elaboración del presente código ético y asumirán el compromiso de adherir a su contenido, para lo cual suscribirán el acta de compromiso correspondiente.

ARTÍCULO 3° ÁMBITO DE APLICACIÓN: Este código rige para los servidores públicos, contratistas y colaboradores que laboran o prestan sus servicios en la Empresa TRANSMILENIO S.A. y es un compromiso de la Empresa ante los usuarios y la comunidad bogotana.

ARTÍCULO 4º SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO: El Código de Ética y Buen Gobierno estará disponible en TRANSMILENIO S.A., en archivo físico original en la Oficina Asesora de Planeación y magnético en la intranet.

Copia de este código podrá ser expedida, previa solicitud y pago de las mismas por parte de los interesados.
El Código de Ética y de Buen Gobierno con sus actualizaciones estará también disponible en la página WEB de TRANSMILENIO S.A., www.transmilenio.gov.co y en otros medios de amplia divulgación que disponga la Empresa.

ARTÍCULO 5° VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.


BOOOM
POOOW!
BOOM!


TRANSMILENIO