

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2019

Un año de cambios

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2019
Un año de Cambios









<p>Carta de la Gerencia</p> <p>8</p>	<p>Características del informe</p> <p>14</p>	<p>Acerca de Connexión Móvil</p> <p>20</p>	<p>Nuestro marco estratégico 2019</p> <p>28</p>
<p>36</p>			
<p>Conectándonos con lo importante</p>		<p>42</p> <p>Movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Flota y estaciones limpias 	<p>62</p> <p>Seguridad del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad vial • Seguridad y salud en el trabajo • Seguridad física

Resultados
financieros

Anexos

140

144

CONTENIDO
DE **ESTE INFORME**



84

Empoderando
el desarrollo de
nuestros
colaboradores

96

Cultura del
servicio

108

Promoción
de los
Derechos
Humanos

112

Relaciones
éticas

122

Gestión de impactos
ambientales

- Agua
- Aire
- Suelo
- Nuestra huella de carbono

A NUESTROS grupos de interés

GRI 102-14, 102-15

El 2019 fue un año de cambios, de transformaciones sustanciales y de redireccionamiento, de integración, de éxitos y grandes logros. Un año en el que enfrentamos importantes desafíos por cuenta del cambio de administración que tuvo la compañía en el primer trimestre, y que demandó estructurar y fortalecer de manera ágil, un equipo de trabajo que respondiera de manera diligente a las exigencias del sistema y a la dinámica de la operación.

C A R T A ^{DE}
LA GERENCIA

Logramos la consolidación total de nuestro equipo en el segundo semestre del 2019, gracias a la creación conjunta de un rumbo común, ajustado a la nueva realidad de Connexión. Aprendimos a ser más eficientes manteniendo el estándar de calidad, empoderando a la gente y apropiando la cultura de la excelencia. Aprendimos también a ser más incluyentes y trabajar de manera mancomunada para contribuir al logro de las metas de la compañía.

La ventana de oportunidad dada por la extensión del contrato con TransMilenio que nos dio vida hasta el 2023, puso a prueba nuestra capacidad y experiencia para soportar toda la transición del sistema con la salida de las empresas de operación de Fase 1 y el ingreso de las nuevas empresas operadoras, permitiéndonos demostrar nuestra destreza y por esa vía, lograr el mejor año en la historia de Connexión Móvil, con más de 17 millones de km recorridos, ingresos operacionales cercanos a los 138 mil millones de pesos, ganadores del fondo multas por once meses del año y un incremento de la distancia promedio entre varadas (DPV) de 57.677 km, comparado con todo el sistema TransMilenio, que fue de 23.323 km.

No obstante, las dificultades que enfrentamos por cuenta de la rápida llegada de 125 nuevos operadores en el 2018 y 68 en el 2019, sumado a la salida de algunos operadores con gran experiencia para otra empresa del grupo, trajeron consigo un aumento en la accidentalidad y en las novedades generadas durante el primer semestre del año, sin embargo, esta coyuntura la supimos superar en el segundo semestre del año finalizando con excelentes resultados tanto operativos como de seguridad vial.



En el 2019, adoptamos las normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social del IFC del Banco Mundial, comprometiéndonos a explotar nuestro máximo potencial como una empresa rentable, sostenible que piensa en la gente, donde el desarrollo de las personas es el pilar fundamental para alcanzar nuestras metas. Este nuevo enfoque, nos hizo comprender a no mirar solo hacia adentro, a entender que generamos un impacto positivo o negativo en el entorno que nos rodea y que las decisiones que tomamos hoy harán la diferencia en el mañana.

Orientados en crear valor con lo que hacemos, durante este año estructuramos la nueva planeación estratégica que guiará a la compañía hasta el 2023, con una visión hacia la gente, más incluyente, con nuevas tecnologías, enmarcada en la innovación, comprometida con la sostenibilidad, los derechos humanos y conscientes de nuestro rol con la ciudad.

CONNEXIÓN

2020

Bogotá inició una etapa en donde la movilidad será un factor definitivo en el desarrollo de la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes. Estamos dispuestos a ser parte de este cambio y asumir los retos que representan alternativas con cero emisiones. Por ello, en el 2020 incorporaremos a nuestra operación dos buses eléctricos, iniciando así una fase de aprendizajes y gestión de conocimiento.

Concentraremos nuestros esfuerzos en la implementación y fortalecimiento del sistema de sostenibilidad, el cual nos permitirá gestionar nuestros riesgos económicos, sociales y ambientales y operar de manera socialmente responsable, buscando mantenernos como los mejores operadores del sistema, con un DPV por encima de los 60.000 km, implementando nuevos esquemas de capacitación a nuestros colaboradores que fomenten la asequibilidad, hagan posible la adquisición de conocimientos complementarios y vinculen a sus familias como parte activa de su formación, por medio de la nueva plataforma *e-learning*.

Hoy, me permito compartir con ustedes los principales resultados de nuestra gestión 2019, agradeciendo a nuestros accionistas, colaboradores, proveedores, comunidades y demás grupos de interés, el apoyo y la confianza que nos permiten emprender con convicción y compromiso los retos para los próximos cuatro años.

Quiero agradecer en especial a quienes decidieron estar y permanecer con Conexión Móvil y ser parte de esta valiosa experiencia, a quienes apoyaron un año con una operación exigente que demandó una rápida adaptación y respuestas eficientes. Probamos que no solo somos capaces de estabilizar de manera rápida el cambio, también de mantenerlo con pasión, convicción y equidad.

Claudia Rodríguez
Gerente General

NUESTROS RESULTADOS MÁS DESTACADOS EN 2019

209 buses



161 articualdos - **48** biarticualdos

GRI 102-7



DPV 74.343 kms

Distancia promedio entre varadas



11.580.000

pasajeros mensuales transportados en el 2019

17.680.555 Km

recorridos en el año



Realizamos aseo a **21**
estaciones de
TransMilenio y al
Portal Sur

69.076

buses lavados

0 multas

en el proceso de Lavado

847
colaboradores **104**



operadores formados por **elearning**

11%
menos de accidentalidad vial

44%
menos accidentalidad laboral



940 llantas
reencauchadas en 2019

GRI 301-1



3.022.228,22 galones
de **combustibles** consumidos en
2019



15.306 galones
de **lubricantes** consumidos
en 2019

CARACTERÍSTICAS

del informe

Presentamos este reporte de sostenibilidad, como el resultado de la gestión realizada por Conexión Móvil SAS, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, en los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes para la compañía y para nuestros grupos de interés, dando continuidad al compromiso de rendición de cuentas realizado en el 2018.

La información publicada en este informe se sustenta en nuestros sistemas de gestión corporativos, nuestros sistemas de información y los datos contables, en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Si bien no hay reexpresión de datos relevantes frente al informe de sostenibilidad anterior, pueden encontrarse cambios en el cálculo o interpretación de indicadores particulares, los cuales son explicados en el aparte correspondiente.

GRI 102-48

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) y carece de verificación externa.

GRI 102-54, 102-56

GRI 102-45, 102-50, 102-51, 102-52



CONTENIDOS DEL INFORME

y cobertura de los temas

Para determinar el contenido y calidad de este reporte, utilizamos los principios de elaboración de informes de sostenibilidad referidos por el estándar GRI. Aplicamos el principio de materialidad para establecer aquellos asuntos de mayor importancia sobre los cuales dar cuenta de los impactos y nuestra gestión.

Empleamos la guía para determinar la materialidad del International Integrated Reporting Council (IIRC), identificando los aspectos que influyen real o potencialmente en la capacidad de la compañía para crear valor, como un criterio de priorización de los contenidos.

Este nuevo enfoque implicó un cambio en la denominación y cobertura de los asuntos relevantes publicados en nuestro informe de sostenibilidad del 2018.

GRI 102-49

Para conocer más acerca de la aplicación del principio de materialidad, los invitamos a consultar la página 31 de este informe.

GRI 102-46

LISTA DE TEMAS MATERIALES PRIORITARIOS

PARA LA COMPAÑÍA Y NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS GRI

102-47

Empoderando el desarrollo de
nuestros colaboradores

Relaciones
éticas

Cultura del
servicio

Gestión de impactos
ambientales

Promoción de los
derechos humanos

Seguridad del
Servicio

Movilidad

Desempeño
financiero



ACCESO Y retroalimentación

Para consultar este reporte de sostenibilidad por favor visitar nuestra página www.connexionmovil.com.co en donde podrá ampliar información en relación con nuestra compañía.

Adicionalmente, si tiene alguna sugerencia, duda o comentario frente a este reporte por favor escribir a:

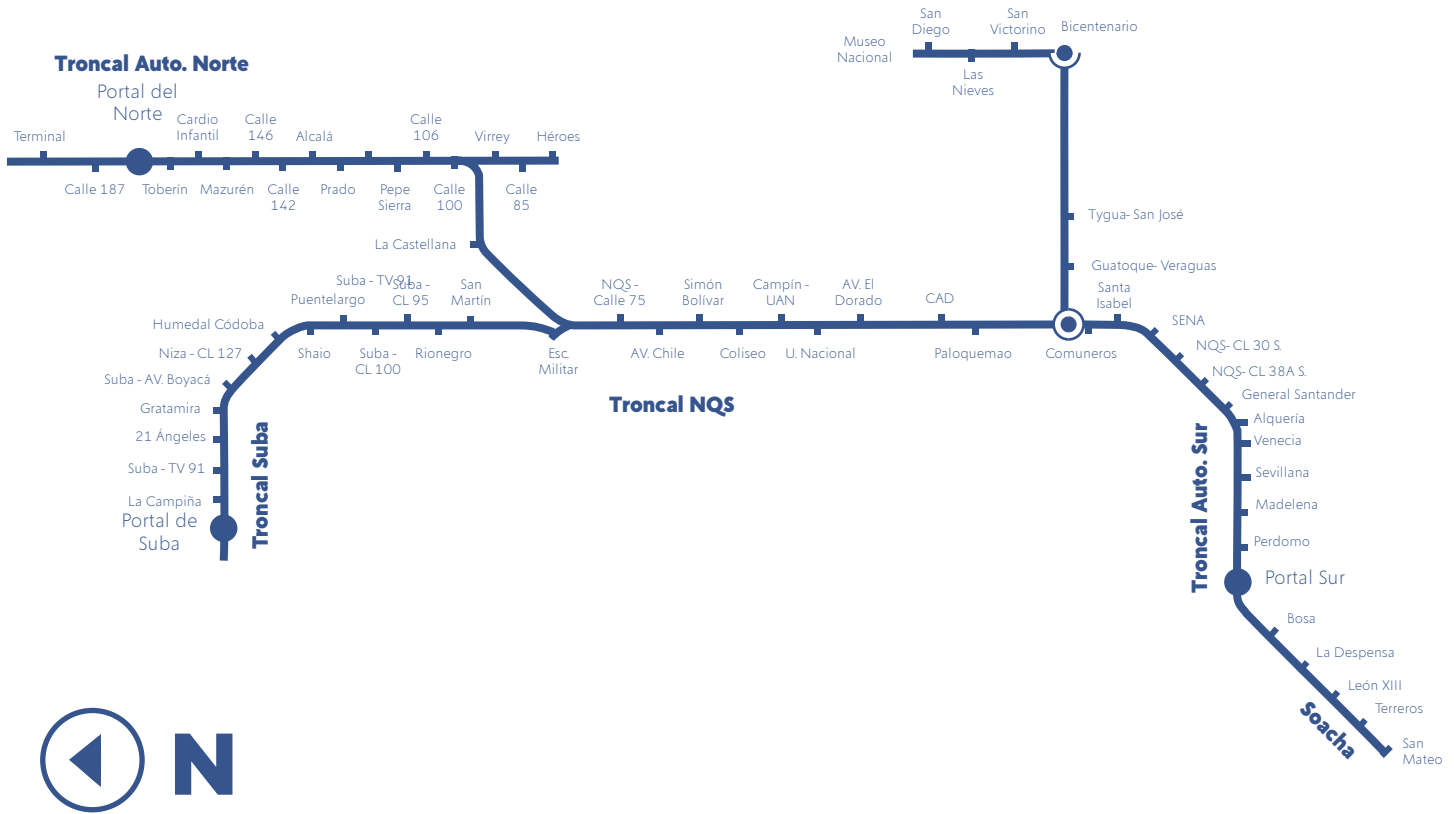
[*lazosfuertes@connexionmovil.com.co*](mailto:lazosfuertes@connexionmovil.com.co).

A fin de transitar fácilmente por este documento, en la página 144 podrá acceder al índice de contenidos GRI, el cual le mostrará los indicadores reportados y la sección donde ubicarlos.

GRI 102-53, 102-55



ACERCA DE
Connexión Móvil



PRICIPALES VÍAS PARA Connexión Móvil

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

Connexión Móvil SAS es una empresa privada de transporte masivo de pasajeros vinculada al sistema de transporte TransMilenio, que presta sus servicios a todos los usuarios del Sistema, en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Soacha a través de 209 vehículos, 161 articulados y 48 biarticulados.

Nos identificamos con la letra “B” en nuestros vehículos y recorremos con nuestra flota todas las vías del sistema troncal de TransMilenio, principalmente la Avenida NQS, Autopista norte, Autopista sur, Avenida Suba y el municipio de Soacha.

Nuestra sede administrativa y operacional tiene un área de 46.677 m² ubicada en el Patio sur, la cual colinda con el portal sur, administrado por TransMilenio. Para la prestación del servicio, contamos con

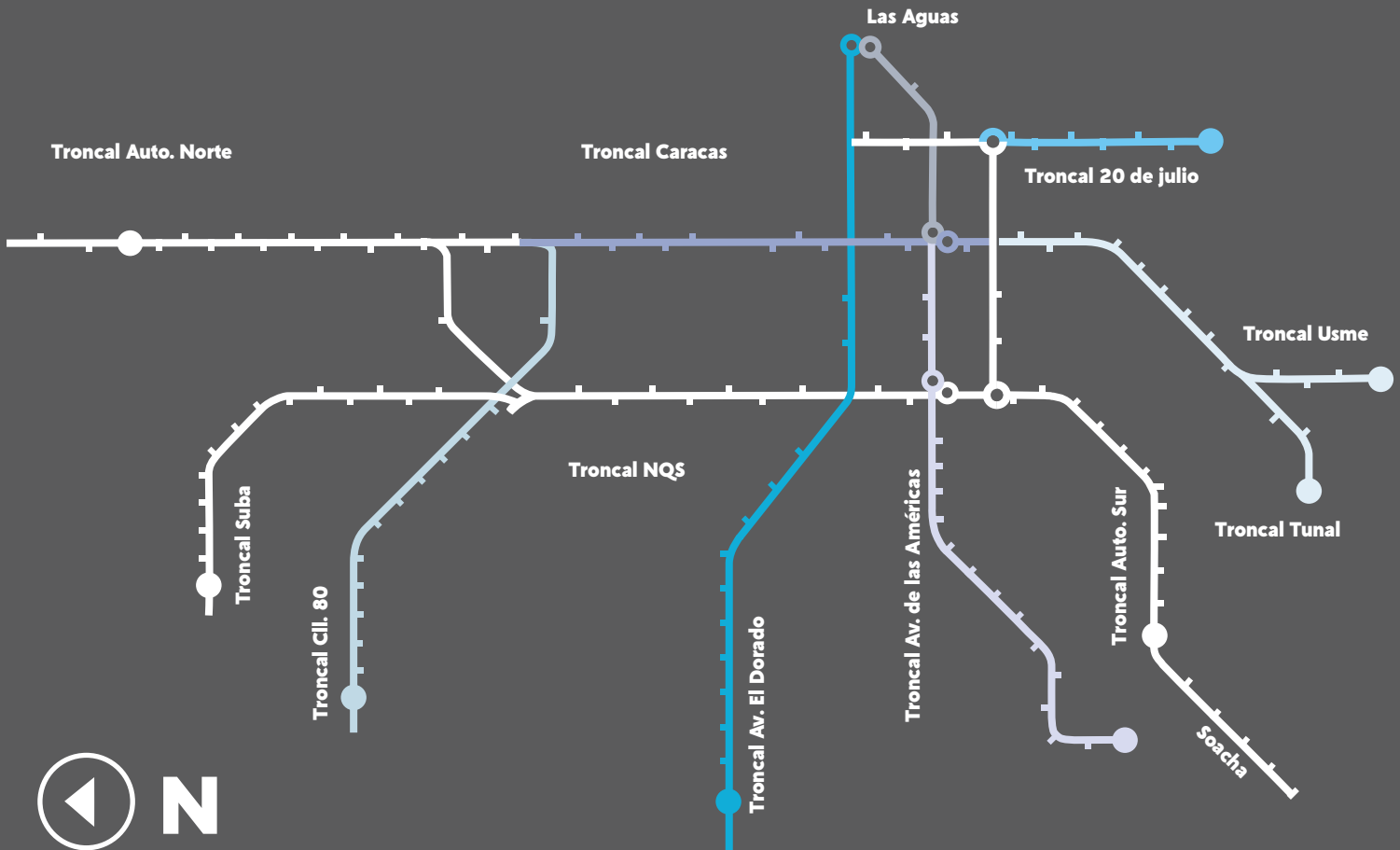
una estación de combustible, un área de lavado de vehículos, una planta de tratamiento, un área de mantenimiento y parqueo. Dentro de las áreas administrativas contamos con casino, sala de descanso y esparcimiento, salas de capacitación y oficinas.

Realizamos el servicio de aseo a nuestra flota diariamente y extendemos este servicio a los buses de otras empresas operadoras que parquean en el patio.

Como parte de nuestra gestión, realizamos aseo a 21 estaciones de TransMilenio y al Portal Sur, así mismo, a través de un tercero, brindamos la seguridad física de las estaciones en las horas de la noche y del Portal las 24 horas, apoyados de un canino experto en detección de explosivos.

MAPA DEL SISTEMA

TransMilenio 2019





GRI 102-18

De izquierda a derecha:

Diego Castillo
Director de Operaciones

Claudia Rodríguez
Gerente General

Sergio Aldana
Director de Contabilidad

Diana Reyes
Coordinadora de Calidad

Sandra Rodríguez
Directora de Gestión
Humana

Andrés Quintero
Director de Mantenimiento

En el primer trimestre se realizó un cambio de Gerencia y Grupo Directivo en razón a la apertura de una nueva operación, la cual requirió la vinculación de un número importante de empleados y líderes nuestros, por su experiencia y conocimiento.

Como se lee, el 2019 fue un año de cambios y retos destinados a encontrar la estabilidad y el mejoramiento de todos los procesos a fin de consolidar los equipos de trabajo.

Transitamos hacia una cultura del servicio basada en la cordialidad y el trabajo en equipo. En este año, iniciamos también el proceso de incorporación de diez

Voluntariamente certificados en:



ISO 9001:2015
 Certificado N° SC4244-1
 Servicio Público de Transporte Terrestres Urbano Masivo de Pasajeros en Bogotá D.C. y su Área de Influencia.



Certificado N° EDSL-3671-1
 Evaluado y aprobado para el suministro de combustible bajo el Decreto 1073 de 2015 del Ministerio de Minas y Energía.

Nota: el logo es que el que

biarticulados como flota de reserva, para apoyar la continuidad con excelencia de la operación.

Finalmente, integramos la sostenibilidad como un eje central de nuestra operación, en la toma de decisiones y en las relaciones con los grupos de interés. Logramos identificar los riesgos de sostenibilidad, estructuramos el sistema de gestión ambiental, nos involucramos con nuestros grupos de interés e identificamos la manera en que les generamos valor.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS durante el 2019

GRI 102-10, 102-11



Programa de excelencia ambiental distrital
 Secretaría Distrital de Ambiente

GRI 102-12, 102-13





3 SALUD Y BIENESTAR

- Todos nuestros buses están en el programa de autorregulación de emisiones.
- Programa Visión Cero, que desde el Plan de Seguridad Vial propende por cero muertes en accidentes de tránsito.
- Programa Más Sano + Feliz, reconocido con el premio Safety Awards en la categoría Performance, del grupo Transdev, fortaleció el adecuado manejo de sustancias químicas en el proceso de Lavado.

Nuestra CONTRIBUCIÓN A LOS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

- En el proceso de Lavado no generamos vertimientos, dado que utilizamos un ciclo cerrado en la planta de tratamiento de agua residual.
- Utilizamos el agua lluvia que cae en el techo del portal, con lo cual alentamos la planta de tratamiento de agua residual.
- Contamos con un programa de residuos sólidos, el cual propende por la minimización, adecuada disposición y aprovechamiento de los residuos peligrosos.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Garantizamos al 100% de nuestros colaboradores contratos formales con todas las prestaciones de Ley.
- Contamos con 106 jóvenes entre los 18 - 30 años, equivalente al 14% de nuestros colaboradores.



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Movilizamos 12% de los usuarios del sistema de manera mensual, lo que equivale a 11.580.000 usuarios, con lo cual contribuimos al desarrollo de la economía de Bogotá y el país.
- Para el 2018, TransMilenio movilizó cerca de 2.400.000 usuarios por día (tomado del informe de Calidad de vida en Bogotá 2018, (pág 173. Bogotá cómo vamos).



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Desarrollamos y presentamos la iniciativa a TransMilenio de utilizar una mezcla de combustible, 50% diésel y 50% biocombustible proveniente del aceite de palma. Con esto buscamos verificar la reducción en emisiones y el uso de combustibles amigables con el medio ambiente.



Sumándonos al compromiso mundial de construir una vida mejor para todos, por ello, analizamos las posibles contribuciones que desde nuestras operaciones podemos realizar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas y los países miembros para el 2030, a fin de eliminar la pobreza, proteger el planeta y buscar la prosperidad para todas las personas.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



- En la compañía contamos con 77 mujeres contratadas en los procesos administrativos y operativos. Contamos con 106 jóvenes entre los 18 - 30 años, y 135 empleados mayores de 50 años.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



- En el marco del Plan de Seguridad Vial, desarrollamos campañas de seguridad vial que promueven actos seguros en la vía tanto a los usuarios como a los colaboradores, contribuyendo a un sistema de transporte seguro.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



- Desarrollamos un ciclo de capacitación de conducción económica a 500 operadores, promoviendo un mejor proceso de combustión en el vehículo, reducir los tiempos de ralentí, un mejor estado del motor y concientizar sobre los efectos en el medio ambiente de una combustión incompleta.
- *"Número mínimo de revoluciones por minuto de un motor cuando no se acciona el acelerador y no está engranada ninguna velocidad". (RAE2020).*



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



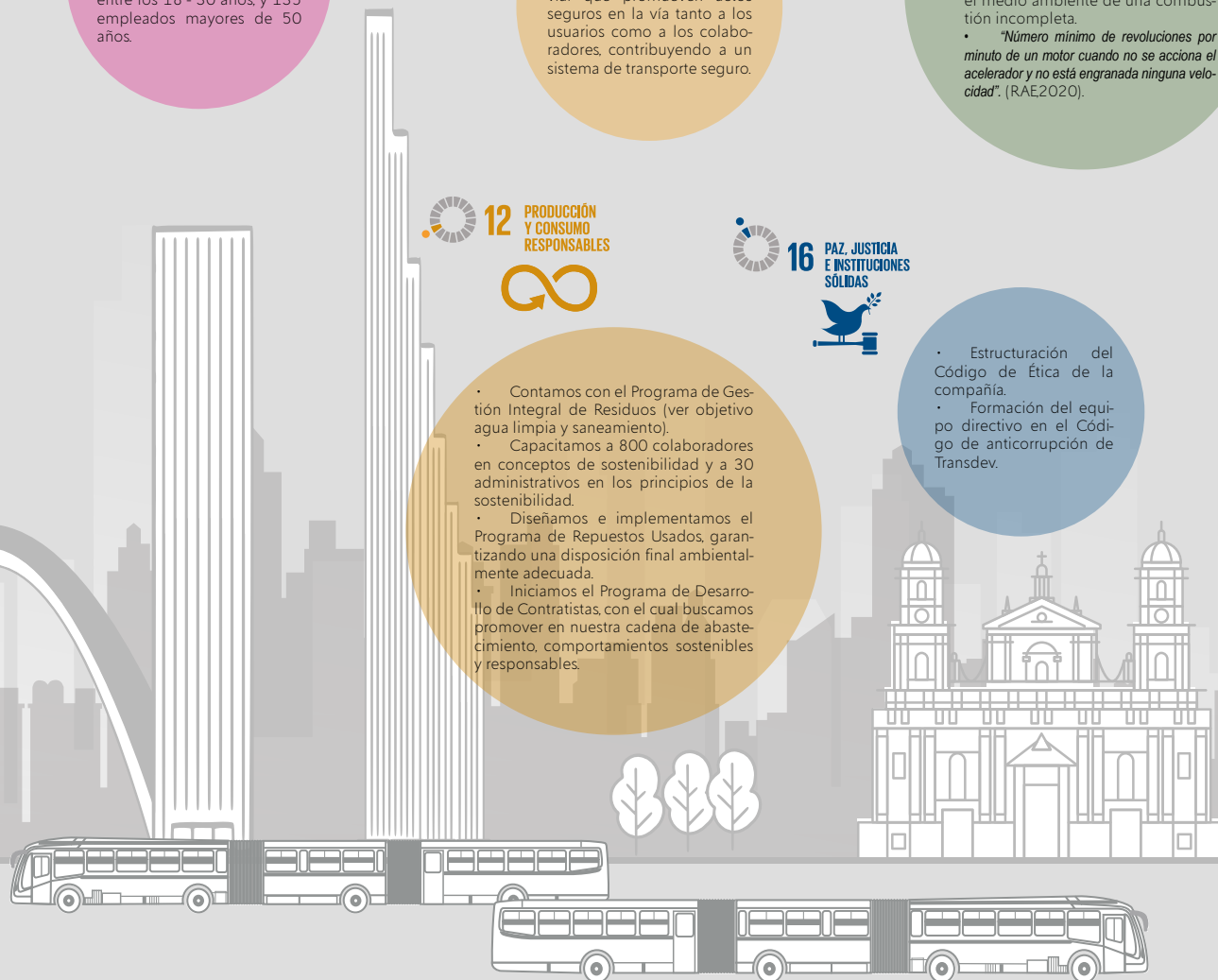
- Contamos con el Programa de Gestión Integral de Residuos (ver objetivo agua limpia y saneamiento).
- Capacitamos a 800 colaboradores en conceptos de sostenibilidad y a 30 administrativos en los principios de la sostenibilidad.
- Diseñamos e implementamos el Programa de Repuestos Usados, garantizando una disposición final ambiental adecuada.
- Iniciamos el Programa de Desarrollo de Contratistas, con el cual buscamos promover en nuestra cadena de abastecimiento, comportamientos sostenibles y responsables.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



- Estructuración del Código de Ética de la compañía.
- Formación del equipo directivo en el Código de anticorrupción de Transdev.



Entendiendo que todas las acciones cuentan, este primer ejercicio de alineación considera en el marco de nuestro contexto, la manera en que nuestras acciones corporativas apoyan esta poderosa agenda de desarrollo sostenible.

De los 17 ODS que componen este compromiso global, hemos priorizado 10 objetivos que representan las más claras posibilidades de contribución desde nuestro quehacer organizacional, como un propósito común para los siguientes años.

NUESTRO MARCO ESTRATÉGICO EN 2019



CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

Lograr la ampliación de la concesión de la compañía con el Sistema de Transporte



Perspectiva creación de valor

El valor económico de la compañía aumentó un 30,66% respecto a los ingresos operacionales del 2018, debido al incremento de la flota regular en un 30%, pasando de 160 a 208 buses (entre articulados y biarticulados).



Perspectiva del ente gestor

Logramos en el Sistema los mejores resultados consolidados en seguridad vial, comparados con el 2018.

Mantuvimos un desempeño destacado frente al año anterior, con mayores kilómetros recorridos, sin presentar varados en vía.

DESPLIEGUE DE NUESTRA ESTRATEGIA
PROGRESO Y PRIORIDADES
2018-2019

GRI 102-14, 102-16



MI GENTE, NUESTRA CULTURA

Lograr al 31 de diciembre del 2020 un resultado del 20% en las variables de liderazgo, trabajo en equipo y alineación estratégica cumpliendo con las metas anuales establecidas.



Perspectiva de productividad

El 2019 fue el mejor año en ejecución de kilómetros recorridos en la historia de Connexión Móvil, como consecuencia de la transición que vivió el sistema TransMilenio al finalizar los contratos de las fases I y II, y la necesidad de cubrir la demanda del Sistema.



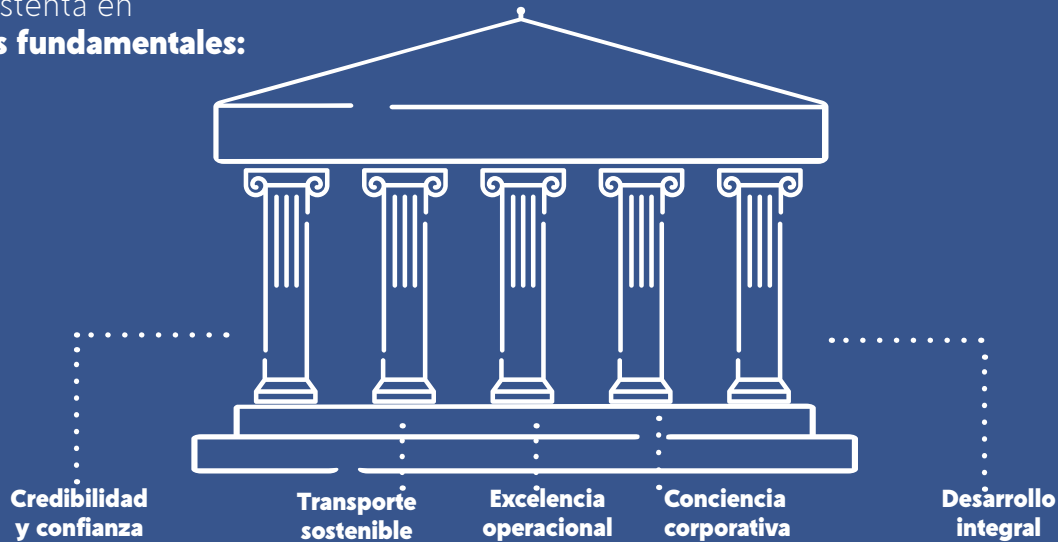
Perspectiva de desarrollo de las personas

En el 2019 iniciamos el proceso de formación, conformamos la Escuela de Liderazgo para colaboradores de la compañía del nivel gerencial y táctico.

Trabajamos el concepto de -EXCELENCIA- en nuestros operadores, buscando apalancar el trabajo en equipo y el desempeño individual, a través del nuevo programa diamante, el cual lanzamos el 1 de diciembre de 2019.

Durante el 2019, iniciamos el **proceso de renovación de la planeación estratégica 2020 – 2023**, la cual se sustenta en **cinco pilares fundamentales:**

GRI 102-16



NUESTROS VALORES

Cumplir los acuerdos con nuestros **clientes** para generar una **relación ganadora**.

SERVICIO

Comportamientos observables:

- Entender las necesidades de mis clientes y buscar soluciones efectivas
- Cumplir los acuerdos adquiridos con mis clientes
- Prestar un servicio de manera agradable y cortés
- Proyectar buena imagen dentro y fuera del Sistema
- Mantener tolerancia y buena actitud ante situaciones en todo momento, evitando contestar agresivamente

COMPROMISO

Desarrollar las actividades diarias dando **lo mejor de mí**, garantizando el cumplimiento de las metas.

Comportamientos observables:

- Sobresalir en mi trabajo y dar lo mejor de mí
- Ir todos hacia el mismo lado
- Demostrar lealtad con la compañía en toda circunstancia
- Valorar a la compañía como a mi familia
- Cumplir con mis responsabilidades respetando los procedimientos establecidos.

SEGURIDAD

Actuar con responsabilidad y prevención en todas nuestras actividades diarias.

Comportamientos observables:

- Velar por mi seguridad, la de mis compañeros y clientes
- Tomar decisiones responsablemente y asumir las consecuencias
- Conocer y aplicar las normas de la compañía y legales

RESPECTO

Relacionarnos cordialmente, siendo coherentes con lo que pensamos, sentimos, decimos y hacemos.

Comportamientos observables:

- Ser cortés en el trato y saludar amablemente
- Utilizar adecuadamente todos los recursos que la compañía me brinda para realizar mi trabajo.
- Emplear un lenguaje verbal y no verbal apropiado en todas las circunstancias.
- Entender las diferentes formas de pensar de mis compañeros.
- Dar siempre buen trato en el lenguaje verbal y escrito, utilizando palabras entendibles y respetuosas.

MATERIALIDAD

Buscando enfocar nuestra gestión, reconocer el entorno cambiante en el que operamos y viabilizar nuestra estrategia para generar valor a nuestros grupos de interés, realizamos un ejercicio de identificación de asuntos relevantes, que se alimenta de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas prioritarias.

Estos asuntos materiales nos permiten visibilizar el grado de significancia de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales, así como la manera en que los gestionamos a través de nuestros procesos y decisiones, convirtiéndolos a su vez en el foco que estructura este reporte de sostenibilidad.

El Análisis

Actualización de temas

Realizamos diversas actividades a nivel directivo y gerencial, las cuales facilitaron la actualización del listado de asuntos relevantes de Conexión Móvil, integrando en ellos temas relacionados con la ciudad, la movilidad y el desarrollo sostenible, así como con los cambios operacionales y corporativos vividos durante el 2019.

Entre las actividades realizadas se listan: la identificación de riesgos económicos, sociales, ambientales y estratégicos; el análisis del informe de sostenibilidad 2018; la integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio y la identificación de la generación de valor a nuestros grupos de interés por vía de la transformación de distintos tipos de capitales.

Identificación de **grupos de interés** a consultar

En el segundo semestre del 2019, actualizamos nuestros de grupos de interés, incluyendo en el listado al Grupo Móvil y los canales de comunicación. Para

efectos de la consulta de expectativas, decidimos direccionarnos hacia los proveedores, los entes gubernamentales y la comunidad, a propósito del trabajo que venimos realizando al interior de la compañía, con la implementación de las normas de desempeño 1 y 2 de sostenibilidad social y ambiental del IFC del Banco Mundial.

GRI 102-40, 102-42, 102-43



Consulta de expectativas

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Con cada uno de los tres grupos de interés seleccionados (proveedores, entes gubernamentales y comunidad), llevamos a cabo jornadas de involucramiento que nos permitieron capturar sus expectativas y necesidades.



EXPECTATIVAS Y NECESIDADES



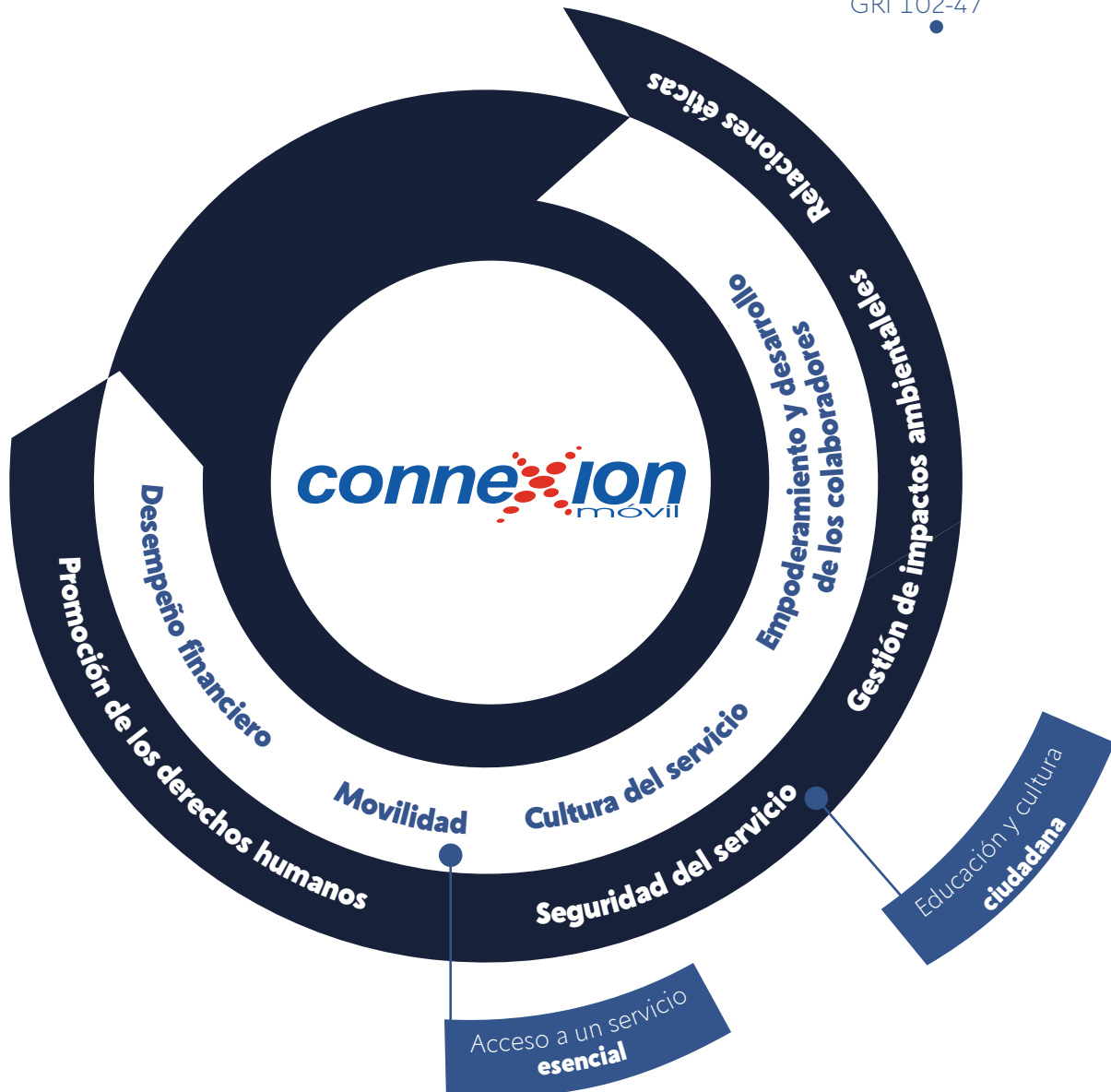
- Desarrollo de competencias
 - Apoyo en la implementación de sistemas de SST, medio ambiente y sostenibilidad
 - Vincular a los proveedores en el compromiso con la sostenibilidad
 - Realizar visitas y auditorías que fomenten el crecimiento y la mejora continua
 - Fortalecer los procesos internos de compra
 - Aumentar los espacios de diálogo
 - Alertar con anticipación cambios operacionales
 - Evaluar y retroalimentar el desempeño
- Generación de emisiones
 - Manejo ambiental
 - Atención de las necesidades de la comunidad del área cercana al centro de operaciones.
 - Seguridad del área
 - Seguridad vial
- Servicio de transporte
 - Emisiones y ruido
 - Uso del espacio público
 - Relaciones con los operadores
 - Seguridad vial
 - Manejo de los animales que llegan al patio

Los resultados

Habiendo analizado los diferentes insumos obtenidos durante el ejercicio de materialidad, y alineados con nuestra estrategia, obtuvimos los siguientes asuntos relevantes, los cuales fueron validados por el equipo directivo de Conexión Móvil.

Cada uno de estos asuntos es definido y explicado en alcance, cobertura y gestión a lo largo de este informe de sostenibilidad, siempre que determinan la estructura y el contenido de este documento.

GRI 102-47





**DESEMPEÑO
ECONÓMICO**

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 102-7, 201-1

A

Valor económico directo generado:

Connexión Móvil SAS, tiene como objeto la explotación del servicio troncal de la fase II del sistema TransMilenio, durante el período comprendido de 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, la compañía obtuvo ingresos operacionales por \$138.931.771.000, conjunto a otros ingresos derivados de la operación por \$12.095.523.000, e ingresos financieros por \$564.954.000, para un total de valor económico directo generado por \$151.592.248.000.

B

Valor económico distribuido:

Los costos operacionales durante el período 2019 ascendieron a \$69.730.373.000, los costos y gastos por beneficios a empleados fueron de \$36.164.801.000, los otros gastos operacionales ascendieron a \$26.004.383.000 conjunto a los gastos financieros por \$6.048.016.000 e impuesto a las ganancias por \$5.069.971.000, para un total de valor económico distribuido de \$143.017.544.000.

C

Valor económico retenido:

Durante el período del 2019, la compañía generó un valor **económico** de \$8.574.704.000

Las cifras informadas anteriormente, fueron auditadas por nuestra Revisoría Fiscal Ernst & Young, por lo anterior estas cifras son fiel reflejo del Estado Resultado Integral de la compañía al terminar el periodo del año 2019.

Hechos destacados de nuestra GESTIÓN CORPORATIVA

Al terminar el año 2019, el valor económico de la compañía aumentó un 30,66% respecto a los ingresos operacionales del 2018, debido al incremento de la flota regular en un 30% pasando de 160 a 208 buses articulados y biarticulados. Al cierre del 2019 la compañía cuenta con 10 buses biarticulados y un bus articulado de reserva, para un total de 219 buses.

El incremento de los costos del año 2019 respecto al 2018, llegaron a un 42,58% correspondiente principalmente al mayor consumo de combustible en un incremento del 39% debido al mayor número de kilómetros recorridos durante

el año 2019. Los beneficios a empleados se incrementaron un 25,27% a razón del incremento de la planta de personal en 165 operadores aproximadamente desde agosto de 2018 hasta diciembre de 2019.

Los aportes y contribuciones al estado se incrementaron un 24,26% pasando de pagar durante el año 2019 un impuesto de renta de \$4.079.973.000 a \$5.069.971.000.

En el 2019 no se presentaron multas o sanciones por incumplimientos de normativas sociales, ambientales o económicas.

GRI 419-1



Gestión de **inventarios**

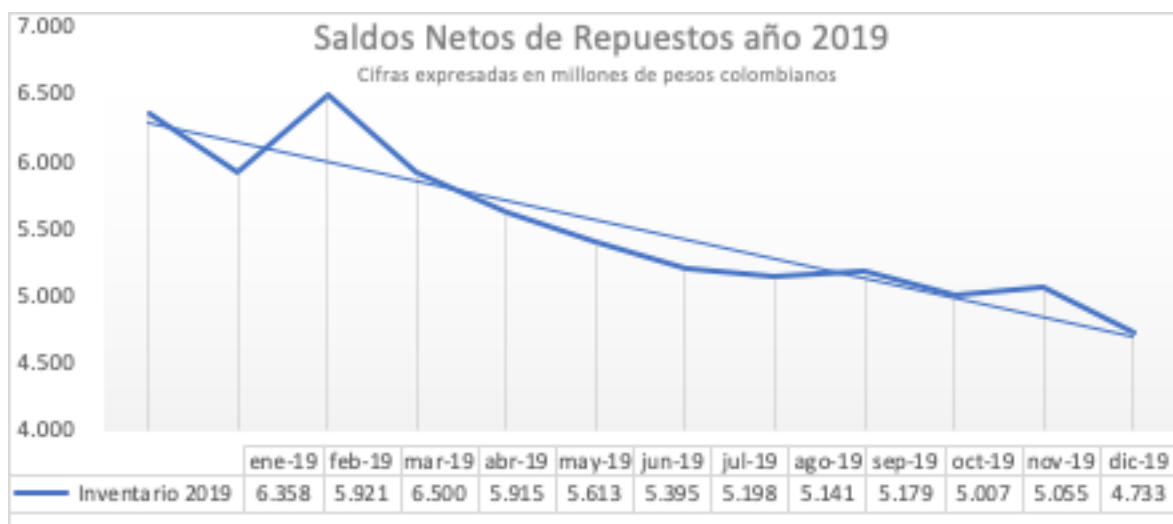
El proceso de Almacén se ocupa de la recepción, abastecimiento y conservación de los materiales, repuestos e insumos para nuestra flota y otros procesos internos de la compañía. El proceso garantiza el suministro continuo y oportuno de los materiales requeridos para asegurar los servicios de forma continua mediante los siguientes tres pilares: abastecimiento, custodia y aseguramiento.

El desarrollo del pilar de abastecimiento permitió el control mediante una matriz de **stock** de mínimos y máximos de 1.800 referencias, en las que se busca la eficiencia de cada parte, y se evalúa periódicamente la necesidad, aplicabilidad y obsolescencia. Al finalizar

el año 2018 y 2019, la compañía incrementó su flota en un 36%, pasando de 161 a 219 buses entre articulados y biarticulados. La actualización de la matriz de máximos y mínimos evitó el incremento de inventario y permitió la disminución de este en un 25%.

Hablamos de 219 buses porque en el 2019 ingresaron 10 vehículos biarticulados como flota de reserva para la operación. Cabe anotar que estos vehículos no han sido vinculados a la operación, dado que durante el 2019 se realizó el proceso de alistamiento y la documentación requerida para que esta flota sea autorizada por TransMilenio.

GRI 102-11, 102-15



CXDE-01

La custodia del inventario contempla el buen almacenamiento y embalaje de cada parte y pieza de la flota, para ello, el Almacén cuenta con espacios específicos para las piezas y partes especiales, en los que el auxiliar de almacén conoce las especificaciones de cada repuesto para su mejor conservación.

El desarrollo del pilar de aseguramiento tiene como objetivo la confiabilidad del Almacén, esto conlleva a realizar conteos cíclicos por parte de los auxiliares de Almacén y conteos aleatorios auditados por el área de Contabilidad, estos conteos se realizan a muestreo por parte del equipo contable, previo al conteo total del inventario que se realiza de manera mensual, lo que permitió una confiabilidad del 99,9996% del total de inventario.



Almacén cuenta
con **espacios**
específicos para
las **piezas y partes**
especiales

MOVILIDAD

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

GRI 102-15



MOVILIDAD

GRI 102-2, 102-6, 102-7, 102-11, 203-2

La movilidad es una necesidad que tenemos todos los ciudadanos. Genera desarrollo a la ciudad al ser un factor determinante de productividad, y facilitar la mejora de la calidad de vida de las personas. Garantizar la eficiencia en la movilidad es vital para este propósito.

Al ser una empresa operadora del sistema TransMilenio, contribuimos con la movilidad de 11.580.000 pasajeros mensuales durante el 2019. Lo que se hace posible gracias a la integración de todos nuestros procesos, trabajando diariamente para ofrecer un servicio confiable, seguro y eficaz.

Planeamos todas nuestras actividades para minimizar los riesgos y gestionar de manera responsable los recursos, soportados en el conocimiento, la experiencia de todos nuestros colaboradores, y el respaldo tecnológico que nos ofrecen los distintos software y plataformas como Máximo y Freeway entre otros.

Desde la programación original de los servicios de bus aprobada por el ente gestor TransMilenio, optimizamos de

manera responsable nuestro capital humano asignando jornadas laborales dignas para los más de 500 operadores de bus que forman parte de nuestra compañía.

Otorgamos mayor eficiencia a la programación en la ejecución de los kilómetros asignados, reduciendo los kilómetros de desplazamiento no comercial o en vacío (HLP) y aseguramos la disponibilidad del tiempo necesario para realizar el mantenimiento preventivo óptimo, a los 209 vehículos de la compañía, garantizando así un servicio confiable para todos.

Brindamos a nuestros usuarios una experiencia de movilidad digna, basada en el aseo diario de los vehículos, el portal y las estaciones asignadas, el cual realizamos de manera directa, permitiendo asegurar la calidad de este proceso y condiciones laborales óptimas a quienes conforman estos equipos de trabajo.

Hacemos **posible el traslado** de las personas hacia **sus destinos**

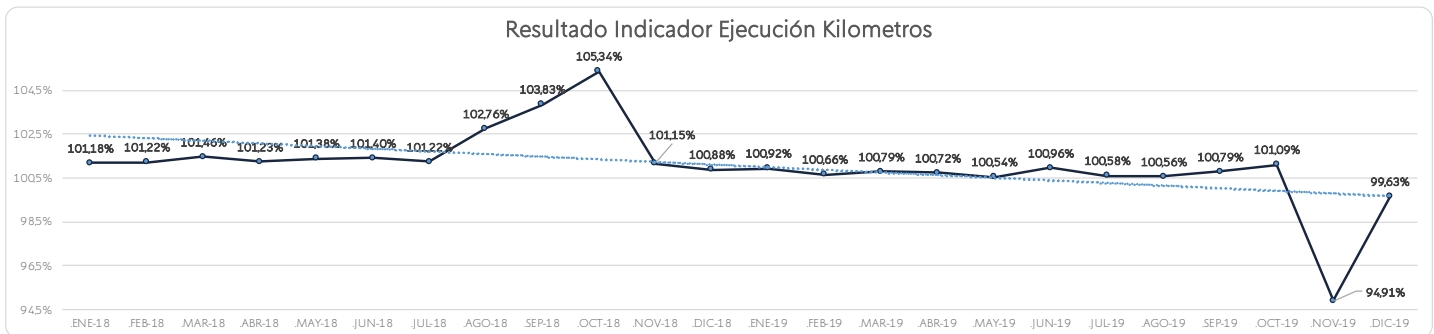
Desde el Centro de control, aseguramos el cumplimiento de la programación operativa (buses y operadores de bus), gestionamos oportunamente las eventualidades que pueden comprometer la calidad del servicio tales como buses con fallas técnicas o mecánicas, accidentes viales, requerimientos especiales de TransMilenio, manifestaciones, bloqueos y aquellas novedades causadas por circunstancias médicas o personales de los operadores de bus, con el ánimo de brindar siempre un mejor servicio.

Nuestra gestión en el 2019

Durante el 2019, consecuencia de los movimientos por la salida de flota de las concesiones fase I y la entrada de las nuevas concesiones, la cantidad de buses programados en el sistema disminuyó en un 5%, por lo cual la distribución de kilómetros para Connexión Móvil se incrementó.

Gracias a la óptima gestión de recursos y al trabajo articulado entre todos los procesos, logramos a final de 2019 un cumplimiento por encima del 100% de los kilómetros asignados por TransMilenio.

CXOP-01

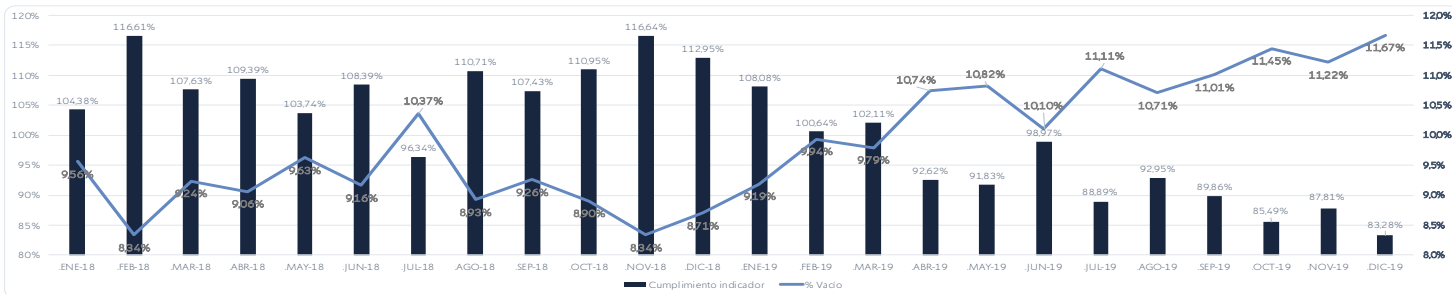


Ejecución de kilómetros

Con el ingreso de los 48 biarticulados nuevos en agosto 2018, se incrementa el indicador de agosto a octubre debido a que la ejecución de esos kilómetros se hacía como kilómetros adicionales sin ser programados. A partir de noviembre de 2018, los kilómetros de estos nuevos buses se incluyen en los kilómetros programados estabilizando el indicador.

Durante noviembre y diciembre de 2019 el paro nacional impidió la ejecución normal de los kilómetros programados, afectando el indicador, tal como se ve en la gráfica.

Como consecuencia de la finalización de los contratos de fase I, desde abril de 2019, y el cierre de los patios de Usme, 80 y Norte, los kilómetros en vacío de nuestra flota se incrementaron hasta alcanzar el 11.67%, superando nuestro máximo permitido del 10%.



Kilómetros en vacío

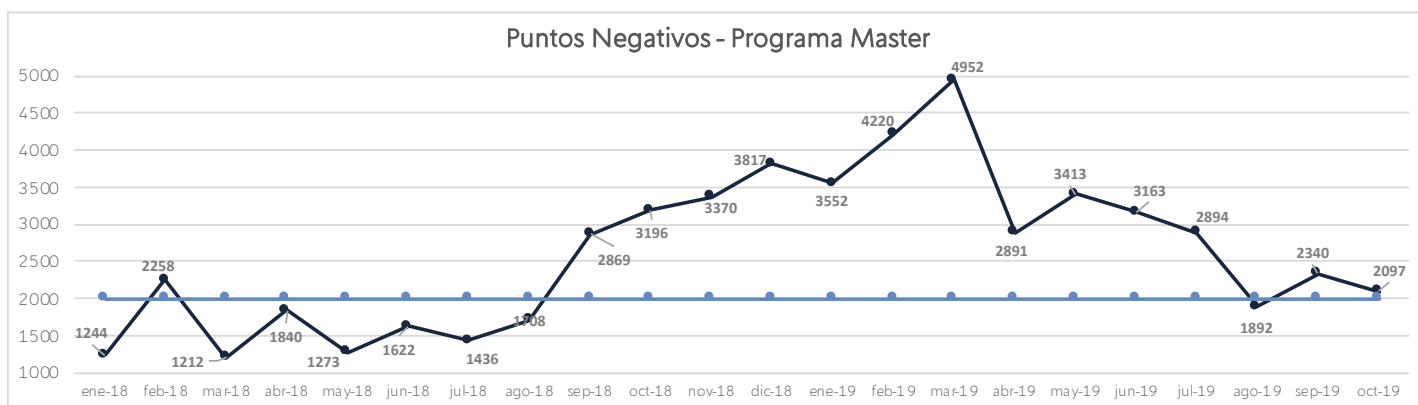
CXOP-02

Enfrentamos retos importantes en el 2019. A partir del mes de septiembre de 2018, con la incorporación de 125 nuevos operadores encargados de operar los 48 nuevos buses biarticulados, se inició una prolongada curva de aprendizaje que se extendió hasta noviembre de 2019. Esto, aunado al traslado de un grupo representativo de operadores a una nueva empresa del grupo, trajo consigo la contratación de 68 nuevos operadores, el incremento de los procesos de inducción, el aumento en las jornadas de trabajo a través de 2.000 horas extras aproximadamente entre los meses de mayo y julio y el aumento

de las novedades registradas en el programa de evaluación y desempeño de los operadores.

Gracias al apoyo de Gestión Humana, superamos de manera destacada esta coyuntura, reforzando las competencias y conocimientos de los últimos operadores contratados con máximo un año de antigüedad.

Finalmente, en el tercer trimestre del año, logramos controlar y normalizar en gran parte los comportamientos inadecuados de los operadores nuevos y cerrar el año con mejores indicadores.



Como mencionamos anteriormente, en los meses de noviembre y diciembre, las condiciones sociales y de orden público que se presentaron en la ciudad,

afectaron nuestro desempeño y la integridad de nuestros activos, dejando como resultado pérdidas económicas y varios buses vandalizados.

CXOP-03

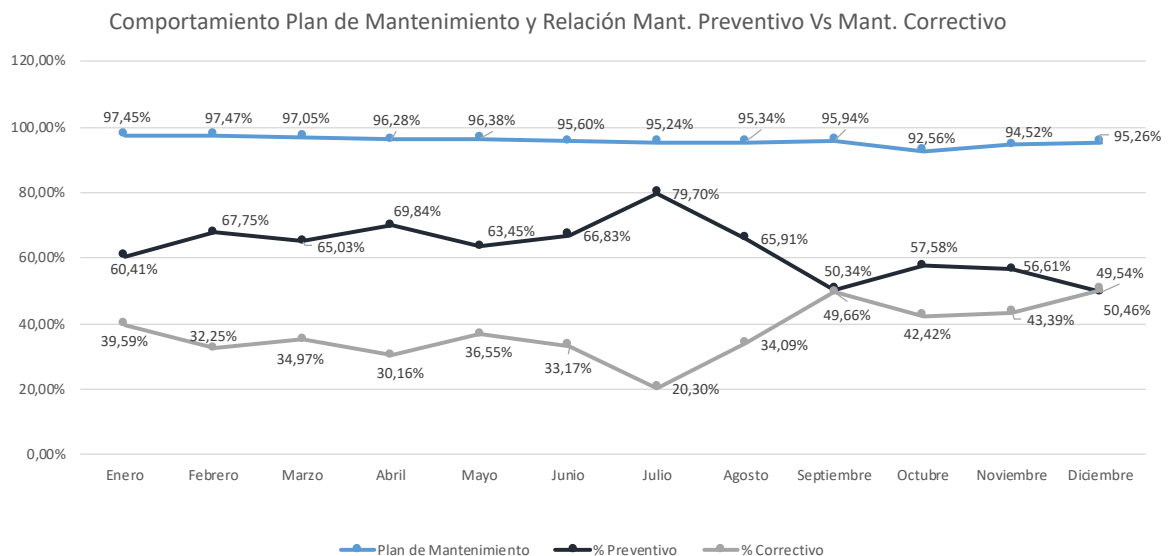
Logramos ser el operador del sistema TransMilenio **más confiable para la ciudad**, lo que significa que en nuestros buses, **los usuarios gozan de la mayor certeza en el tiempo de llegada** a sus destinos.

CONFIABILIDAD: UN ATRIBUTO CLAVE PARA LA **MOVILIDAD**

La confiabilidad es un objetivo que nos permite alcanzar una movilidad eficaz y segura. Es gestionada a través de tres aspectos: el cumplimiento y retroalimentación del plan de mantenimiento, el proceso de alistamiento y el compromiso del equipo humano que conforma el proceso de mantenimiento. Elementos que hacen posible una permanente mejora en nuestra gestión.

El primer aspecto es el cumplimiento y retroalimentación del plan de mantenimiento, que como se ilustra en la siguiente gráfica, alcanzó en promedio de 95.75%, detallando el porcentaje de ejecución del mantenimiento preventivo versus el correctivo.

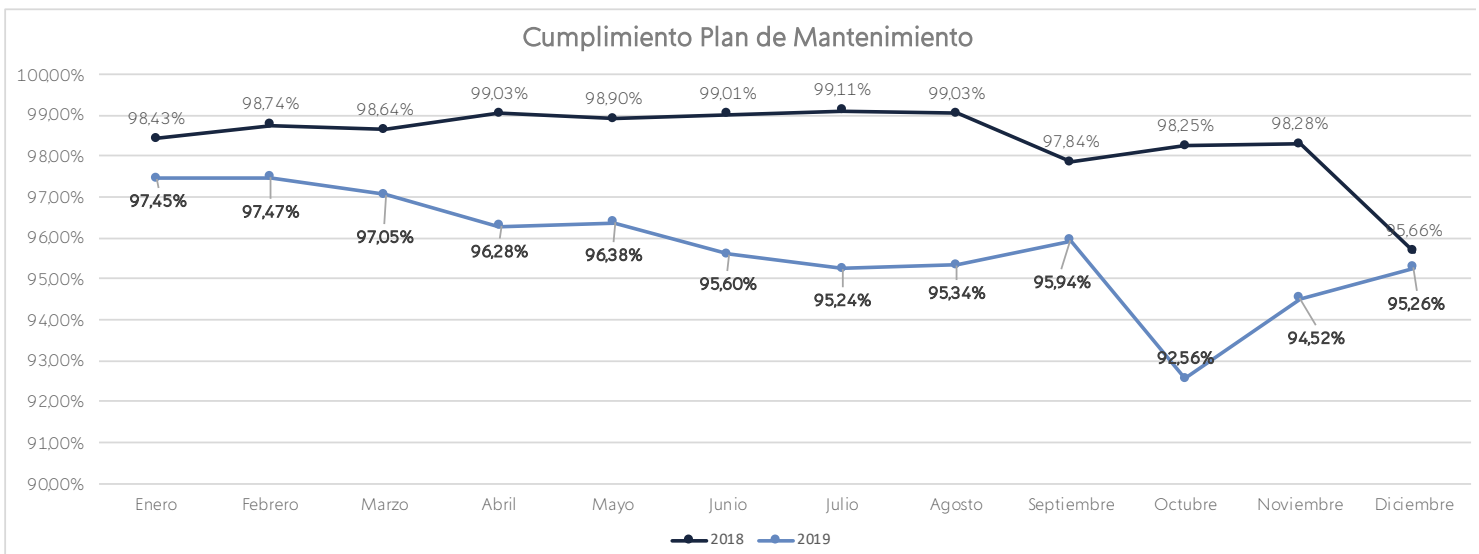
CXMT-01



El porcentaje de cumplimiento denotado en la gráfica está dado en horas hombre de trabajo asignadas a los tipos de mantenimiento preventivo y correctivo. En el mes de septiembre, las horas de mantenimiento correctivo se incrementaron debido a nuevas causas de falla en los vehículos. Una vez estabilizada la flota, se incluyeron estas nuevas rutinas en el Plan de Mantenimiento Preventivo.

A continuación, mostramos el comportamiento del cumplimiento comparado de nuestro plan de mantenimiento a través del año 2018 – 2019.

CXMT-02



La meta mínima que tenemos establecida para el cumplimiento del Plan es del 90%. En 2019 el porcentaje de cumplimiento fue inferior en todo el año frente al 2018, lo que nos llevó a replantear la pertinencia que estaba teniendo y la dinámica operacional vivida en el 2019.

En este año, recorrimos mayor kilometraje al presupuestado y emergieron fallas en la flota inesperadas y anticipadas; dada esta situación modificamos el Plan Mantenimiento 2020, incluyendo la realización de otras actividades adicionales, buscando lograr mayor confiabilidad en la flota.

El segundo aspecto que influye en el nivel de confiabilidad de la flota es el alistamiento. Este inicia con el ingreso de la flota a nuestro centro de operación

todas las noches. Aquí inspeccionamos condiciones básicas de mecánica, eléctricas y carrocería a nuestros buses, complementándolo con los reportes que el operador tenga sobre el desempeño de la máquina en su turno.

Todas las novedades son registradas en la herramienta informática FENIX, hecho que nos permite hacer la correspondiente trazabilidad y control de la solución de estas.

Parte fundamental de este proceso de alistamiento, es la priorización de las novedades que deben ser atendidas de manera inmediata, a fin de garantizar la disponibilidad del vehículo para el siguiente día en las condiciones óptimas de seguridad para su operación.



El tercer aspecto es el compromiso de nuestro equipo de humano. Durante el 2019 enfocamos nuestros esfuerzos en fortalecer su alineación con los objetivos corporativos. Esto incluyó la realización de talleres de lectura que permitieron reflexionar y establecer compromisos a nivel personal, fortalecer la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión del cambio.

Dimos continuidad a los desayunos de reconocimiento en donde se resaltaron el cumplimiento y el desempeño de 10 técnicos dentro del programa PREXCO (Premio a la excelencia y compromiso), promoviendo adicionalmente 17 ascensos.

En mantenimiento creemos en nuestros colaboradores y en el trabajo en equipo, haciendo de cada técnico de mantenimiento un ALIADO.

ALIADOS

Actuamos alineados con la estrategia

Lideramos con inspiración y excelencia

Innovamos aportando ideas

Amamos lo que hacemos

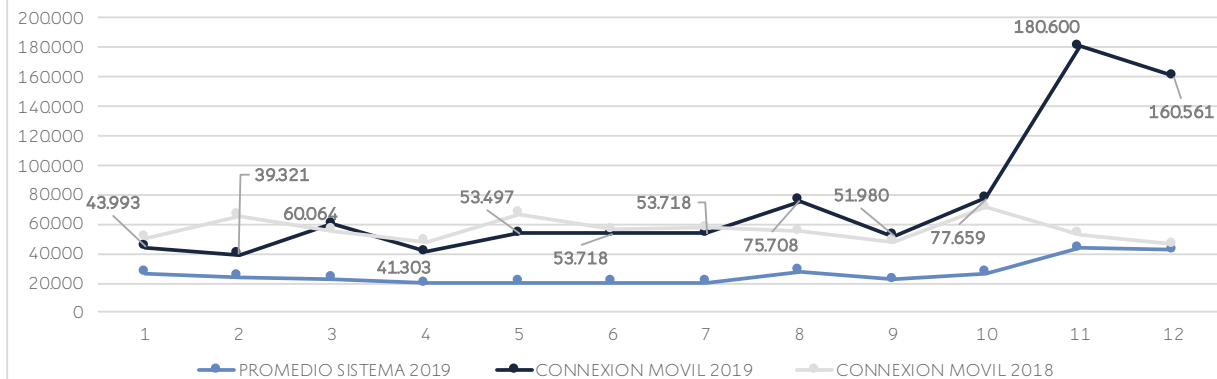
Damos lo mejor en todo momento

Orientamos la gestión al logro

Somos protagonistas del cambio



Comportamiento del DPV en 2019



Mes	PROMEDIO SISTEMA 2019	CONNEXIÓN MÓVIL 2019	CONNEXIÓN MÓVIL 2018
enero	26.785	43.993	50.702
febrero	24.260	39.321	65.492
marzo	22.774	60.064	55.770
abril	19.673	41.303	48.087
mayo	20.219	53.497	66.686
junio	20.909	53.718	59.966
julio	20.191	53.718	57.366
agosto	27.879	75.708	54.812
septiembre	22.416	51.980	47.817
octubre	26.944	77.659	71.381
noviembre	43.318	180.600	53.078
diciembre	42.101	160.561	45.834

CXMT-03

Medimos la confiabilidad a través del indicador de distancia promedio entre varadas (DPV), que en el 2019 fue de 74.343 kms comparado con el promedio de todo el sistema TransMilenio que fue de 23.323 km. Este valor significa que nuestros buses presentan alguna falla mecánica con pérdida del viaje cada 73.343 km, siendo mejores que el promedio del sistema en 51.020 km.

Comparando el DPV entre ambos años, se evidencia una tendencia positiva en el año 2019, incrementando el DPV en 18.260 km respecto a los resultados obtenidos en el 2018. Esta mejora es producto de los planes de acción implementados y enfocados a solucionar las fallas que estaban generando los varados en vía.

PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Retorno de las comunicaciones con nuestros operadores

Entendiendo la importancia que tienen nuestros operadores en la conservación de las buenas condiciones y capacidades de nuestros buses; lanzamos el boletín semanal “En Mantenimiento escuchamos y solucionamos” donde los retroalimentamos sobre las soluciones dadas a las novedades por ellos reportadas; resaltando así la importancia que tiene para nuestro proceso esta información, afianzando los lazos de confianza y credibilidad entre ambos procesos (operaciones y mantenimiento).

Reestructuración del taller de intervención de motores

Con el objetivo de asegurar la calidad en nuestras reparaciones de motor y garantizar así la vida esperada de este; reestructuramos el área destinada para estas intervenciones; mejorando el flujo de trabajo y limpieza, evitando contaminaciones por tierra en los motores.

Eventos **no deseados:**

En octubre de 2019 fuimos impactados por otro bus articulado del sistema, que por las condiciones en que se dio el accidente, terminó en la desarticulación de los 2 vagones que componen el bus.

Afortunadamente no se presentaron víctimas fatales ni con heridas de mayor gravedad. Este suceso sacó de operación el bus, afectando la disponibilidad del servicio por dos meses.



Estabilización de la flota biarticulada

Hasta abril del 2019, se mantuvo un incremento del número de varados por las fallas presentes en la flota biarticulada, hito que superamos gracias a los planes de acción que se tomaron de manera oportuna y adecuada.



Una vez superada las fases de análisis de fallas y recuperación del bus, logramos ponerlo de nuevo en operación en diciembre del 2019, para seguir cumpliendo con nuestra promesa de servicio a la ciudad.

Flota y estaciones limpias para una movilidad digna

GRI 102-6

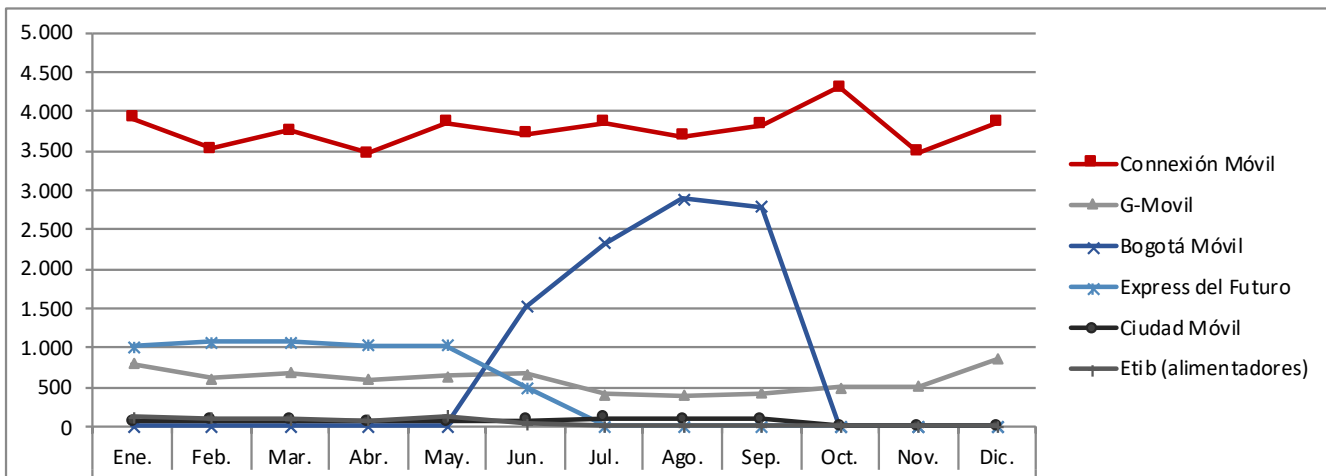
La experiencia de nuestros usuarios se fortalece garantizando vehículos aseados. Esta es una condición que impacta en la calidad del servicio al ofrecer un bus limpio al inicio de la operación diaria.

Este proceso requiere la disposición de recursos humanos, físicos, naturales y económicos, e incluye lavado externo y aseo interno de todas las partes del

vehículo. Es realizado durante la noche entre las 19:00 y 7:00 por un equipo de 57 colaboradores en promedio, con turnos distribuidos para evitar trabajos suplementarios excesivos.

Durante el año 2019 se lavaron en total 69.076 buses distribuidos así: 46.557 articulados, 21.786 biarticulados y 542 alimentadores para un total de 68.885, un promedio de 191 vehículos diarios.

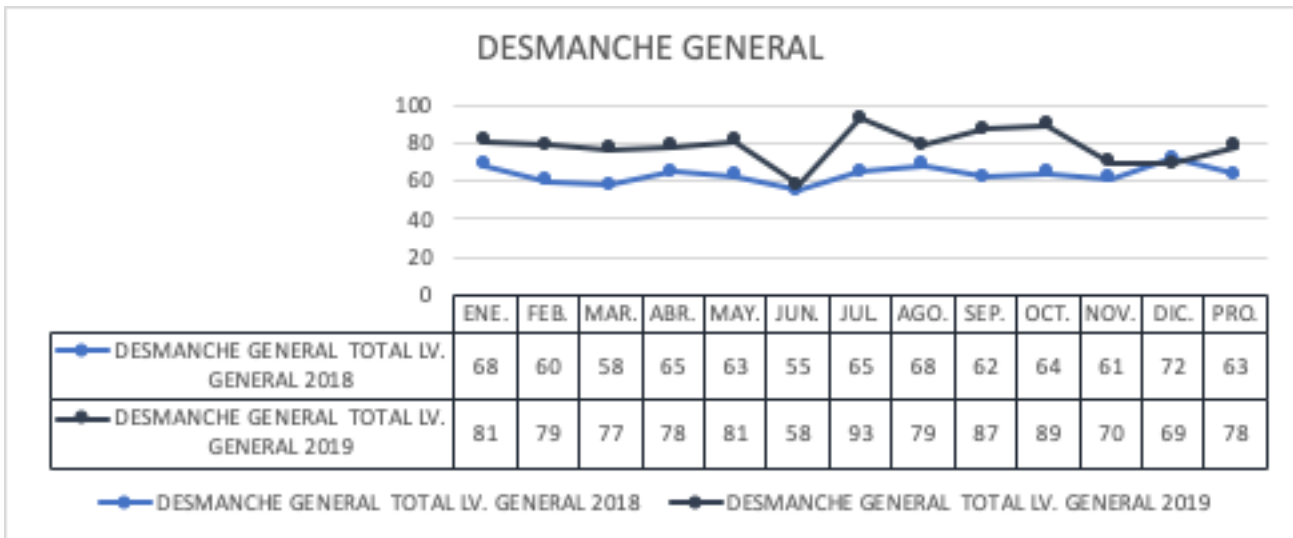
CXMT-04



LAVADO TOTAL POR EMPRESA												
EMPRESAS	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Connexión Móvil	3913	3522	3753	3467	3864	3717	3861	3687	3826	4306	3488	3867
G-Movil	800	616	684	590	636	664	412	400	419	493	510	860
Bogotá Móvil	0	0	0	0	0	1518	2329	2898	2796	0	0	0
Express del Futuro	1022	1069	1072	1029	1035	497	0	0	0	0	0	0
Ciudad Móvil	69	84	77	64	68	79	108	89	85	0	0	0
Etib (alimentadores)	118	100	86	74	128	36	0	0	0	0	0	0
Total	5922	5391	5672	5224	5731	6511	6710	7074	7126	4799	3998	4727

Cada **80 días** nuestros buses son sometidos a un proceso de **desmanche** que permite la limpieza profunda de cada parte del vehículo, con el **concurso de 24 colaboradores en promedio.**

CXMT-05



Aseo y desmanche de estaciones

Connexión Móvil tiene asignadas para el aseo, desmanche y seguridad física, 22 estaciones del sistema TransMilenio distribuidas en Soacha, Autopista sur, Avenida NQS y Avenida Jiménez. Estas actividades son realizadas por 153 colaboradores en promedio, distribuidas en equipos que atienden estas necesidades las 24 horas de los 365 días del año.



En el 2019 no se presentaron desincentivos (multas) asociadas al aseo y lavado de flota o estaciones, gracias al desempeño y relacionamiento permanente con los inspectores del

sistema TransMilenio que, mediante una reunión mensual, nos permite generar acuerdos y mejorar la calidad de nuestro servicio.



PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Reorganización de turnos de trabajo

Redistribuimos los horarios de trabajo de nuestros colaboradores los fines de semana tanto en estaciones como en desmanche de flota, lo cual permitió reducir jornadas adicionales, conciliar los horarios con la disponibilidad de la flota y aumentar el tiempo de descanso con sus familias.

Tecnificación en el desmanche de estaciones

Adquirimos una torre móvil Zifa para desmanchar la parte externa de las estaciones de manera más eficiente y segura. Esto redujo la frecuencia en el desmanche de las estaciones en un 50%, logrando atender 2 estaciones por semana. Igualmente facilitó la disponibilidad del furgón para que realice los recorridos en las estaciones brindando el servicio de baño a los colaboradores propios y Seguridad Física.

Resultados sostenibles

En el 2019, logramos mantener el indicador de cero multas. De esta manera, acumulamos un récord de excelencia por dos años consecutivos.

Mediremos los primeros resultados del nuevo programa de evaluación y desempeño dirigido a los operadores de bus: Programa Diamante, el cual inició su implementación a finales del 2019. Esta iniciativa permite un ajuste en los criterios de evaluación del desempeño, y un cambio en el esquema de clasificación de estos para incentivar la mejora en su desempeño laboral. Con la implementación de este Programa Diamante, esperamos disminuir el 40% de las novedades generadas por los operadores de bus durante el 2019.

Obtener la certificación del taller de mantenimiento por cuenta de Volvo, que implicará que nuestros colaboradores estén capacitados y actúen de acuerdo con los procedimientos de Volvo. Esto nos permitirá impactar positivamente la confianza en el proceso, la confiabilidad y la seguridad de nuestros buses.

2

4



1

3

5

Debido a que en la actualidad los 48 buses biarticulados carecen de flota de reserva, esperamos en el 2020 la vinculación de 10 buses biarticulados provenientes de Ciudad Móvil (Empresa del grupo), que nos permitirán asegurar la ejecución de km programada para los buses tipología biarticulada, e impactar de manera positiva nuestro esquema de programación y ejecución.

Implementaremos el Centro de Control Georreferenciado que contará con una infraestructura tecnológica en nuestras instalaciones y de dispositivos en cada uno de nuestros buses.

Este Centro nos permitirá identificar oportunamente fallas técnicas y mecánicas en los buses, para gestionar de manera inmediata y disminuir la cantidad de varados en vía; de igual forma identificar comportamientos inadecuados por parte de los operadores de bus, a fin de focalizar las campañas de seguridad vial. Desde la dimensión ambiental se espera disminuir la cantidad de tiempo ralenti para mejorar la calidad de las emisiones generadas, proteger el motor y sus componentes.

Aumentar el DPV a 80.000 km, lo cual nos permitirá aportar a la movilidad de los ciudadanos, al ser más eficientes operacionalmente (menos combustible desperdiciado). Para lograr esta meta, nos concentraremos en solucionar de raíz el cambio de componentes, al ser la principal causa de fallas en nuestra flota.

Buscar eficiencias en rendimientos de repuestos incluido, el combustible para aportar a la eficiencia operacional, que impacta la sostenibilidad desde lo ambiental y lo económico.

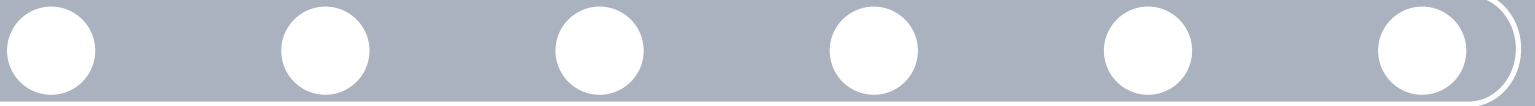
Incorporar a la operación dos buses nuevos con tecnología eléctrica para el sistema. Esto implicará transitar por el proceso de aclimatación que requiere conocer el bus y responder a las posibles fallas que puedan presentar en nuestra operación. Si bien la gestión de conocimiento en este tema es alta, queremos poder garantizar la confiabilidad del 99%. En este marco, definiremos una estrategia en el área, para que los colaboradores se especialicen en el mantenimiento de estos buses.

Generar un plan de seguimiento trimestral a todo el equipo de Lavado con datos estadísticos consolidados y analizados que aporten a mejorar el indicador de rotación y reducir las novedades de los colaboradores

6

8

10



7

9

11

Incrementar el rendimiento de llantas, lo que significa lograr obtener más km por cada mm de caucho en la banda de rodamiento, consumiendo así menos recursos no renovables y generar menos desechos.

Mantener el indicador de cero multas en el proceso de Lavado

Fortalecer el liderazgo y trabajo en equipo en los supervisores y auxiliares máster del proceso de Lavado.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

SEGURIDAD DEL SERVICIO

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

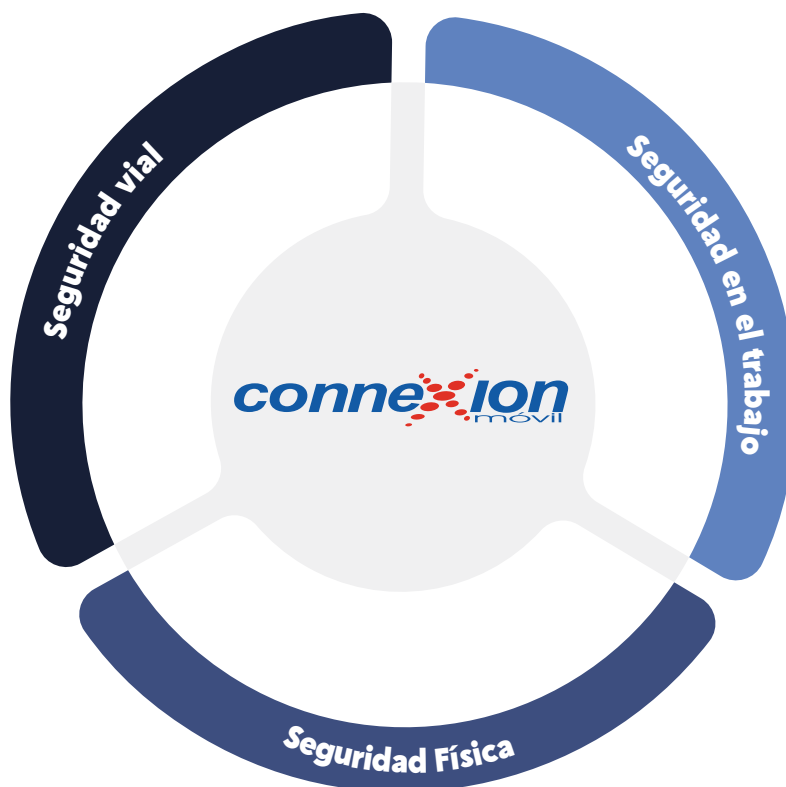
Para Conexión Móvil la seguridad tiene un enfoque integral y hace parte de nuestra cultura corporativa, al concebirla como un valor organizacional, una conducta y un requisito.

Desde nuestros comportamientos observables, la seguridad inicia en cada colaborador y se extiende a los demás compañeros y usuarios, implica la conciencia del cuidado personal tanto físico como mental para la realización segura del trabajo; la toma de decisiones

de manera responsable, asumiendo las consecuencias generadas, la prevención y reporte de situaciones de riesgo y finalmente, el conocimiento y aplicación de la ley y las normativas corporativas.

Tres líneas de acción estructuran la forma de gestionar la seguridad en la compañía, con una perspectiva sistémica que garantiza la mejora continua en aras de proteger la vida y la integridad de las personas y los activos.

GRI 102-11, GRI 416-1



Seguridad vial

En el marco del Plan Nacional de Seguridad Vial 2011 – 2021 se reglamentó en Colombia la Ley 1503 de 2011, que buscaba entre otros, extender el compromiso por la seguridad vial al sector privado como un compromiso común para disminuir la accidentalidad en las distintas vías del país.

En Connexión Móvil trabajamos para promover, implementar y mantener prácticas de prevención y reducción de riesgos viales en los diferentes roles que desempeñan nuestros colaboradores, estableciendo como meta la disminución de la severidad y frecuencia en los incidentes viales que se puedan presentar en la operación (dentro y fuera de Connexión Móvil).

Por medio del Plan Estratégico de Seguridad Vial 2019 – 2020 avalado por la Secretaría Distrital de Movilidad en diciembre de 2019, analizamos los riesgos viales a los cuales se exponen los colaboradores de la compañía y realizamos planes de acción para disminuirlos. Orientamos desde los cinco pilares que sustentan las intervenciones en seguridad vial (gestión institucional, comportamiento humano, infraestructura, vehículo y víctimas), los programas, actividades e iniciativas para mejorar los índices de accidentalidad de la compañía.

Con un equipo conformado por 21 colaboradores que incluyen profesionales, analistas, auxiliares y líderes másteres (operadores con destacado desempeño, liderazgo y experiencia) se lideran y ejecutan las actividades preventivas y de apoyo en eventos de accidentalidad cuando estos se presentan. Un aspecto para destacar es la renovación total que tuvo el equipo de seguridad vial durante el 2019, producto de nuevos desarrollos laborales en otra empresa del grupo.

En el 2019 realizamos diversas actividades de sensibilización, educación y trabajo interinstitucional, tales como la publicación de carteleras, la creación de grupos de Whats App para compartir memes e información en general y videos transmitidos a través de los diferentes canales de comunicaciones de la compañía. Así mismo, participamos en el Comité Estratégico de Seguridad a nivel nacional, conformado por 100 empresas privadas, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y la Agencia Nacional de Seguridad Vial, el cual se encarga de crear campañas y propuestas enfocadas en reducir la accidentalidad vial.

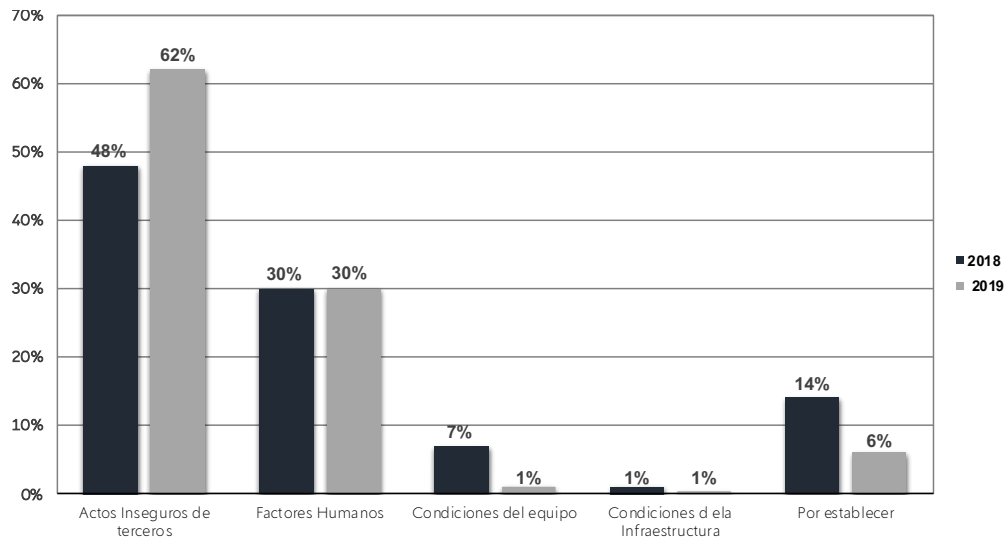
GRI 102-13, GRI 203-2

Somos miembros activos de la de la Red Empresarial de Seguridad Vial en Bogotá, donde trabajamos en pro de la “Visión Cero” que promulga que ninguna muerte es justificable en accidentes de tránsito.

“La Visión Cero es una política internacional que rechaza la pérdida de vidas en el tráfico y se alinea con la movilidad sostenible en medidas concretas como el diseño de calles seguras para las personas, con pasos y andenes amplios para peatones. Bogotá hace parte de las 10 ciudades en el mundo que fueron seleccionadas como parte de la Iniciativa para la Seguridad Vial Global de Bloomberg Philanthropies, que busca reducir las muertes y lesiones graves en las vías del mundo.” (www.movilidadbogota.gov.co) #visiñcerobog

En línea con esta iniciativa, realizamos en el 2019 la campaña de prevención y formación a nuestros operadores y colaboradores motociclistas, capacitaciones y trabajo articulado con otras áreas de la compañía en pro de la seguridad, especialmente con el proceso de Lavado, donde algunos colaboradores están expuestos en las vías realizando aseo nocturno a las estaciones.





CXSS-01

Durante el 2019, antes de iniciar la operación realizamos 30.786 pruebas de alcoholemia a operadores y personal técnico y de Lavado los 365 días del año. Adicionalmente, con el propósito de monitorear el desempeño de nuestros colaboradores respecto a excesos de velocidad, realizamos 1.069 pruebas de velocidad en vía utilizando el cinemómetro propio, permitiéndonos generar retroalimentación y el establecimiento de compromisos.

En aras de prevenir nuevos eventos viales, continuamos con la reunión mensual denominada “Análisis de Accidentalidad” que se realiza la primera semana hábil de cada mes y en la que participan colaboradores de diferentes áreas de la compañía, con el objetivo de concluir las causas raíz que pudieron ocasionar un accidente, utilizando para ello, la cartilla de árbol de causalidad, versiones, IPAT (Informe Policial de

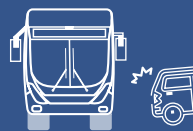
Accidentes de Tránsito), testigos, fotos y reconstrucciones animadas.

Esta grafica nos muestra que los actos inseguros de terceros, es decir, peatones, usuarios y otros vehículos, siguen siendo la principal causa de accidentes viales, con un preocupante incremento en el 2019 del 29% frente al 2018. Esto refleja una disminución de la cultura ciudadana en el respeto a las normas de tránsito, y el incremento de la inseguridad en el Sistema.

De igual manera, las condiciones del equipo, es decir, el estado mecánico del vehículo dejó de ser una causa raíz atribuible a un accidente vial durante el 2019, pasando al 1%, lo cual refleja el nivel de confiabilidad de nuestra flota.



CXSS-02



Recorremos más kilómetros
antes de tener un accidente



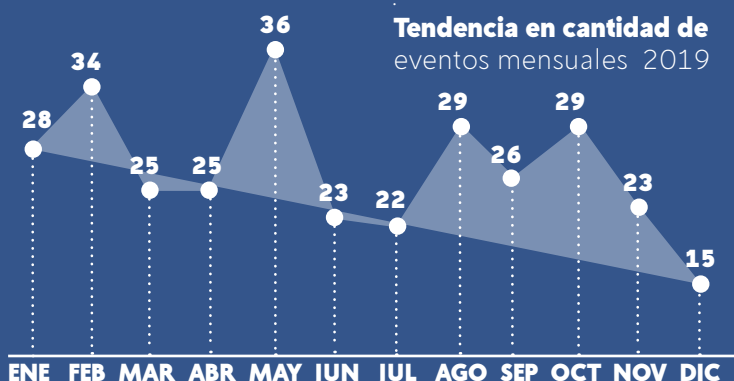
Durante el último trimestre del 2019 se logra una disminución en aproximadamente un 22% en comparación al último trimestre de 2018, en la cantidad de eventos por mes gracias a las acciones implementadas desde mitad de año, tales como la retroalimentación a los operadores en las observaciones en vía, las campañas basadas en toma de decisiones y el lanzamiento de la campaña **ERES: EMPATÍA, RESPETO, ENTREGA Y SEGURIDAD.**

Pasamos de tener 161 buses que recorren 14'240'499 km durante el 2018, a tener 208 buses que recorren 17'680.555 km durante el 2019.

Esto significa que aumentamos la flota en un 29% en el 2019 y los km facturados en un 24.1%, lo que incrementó la exposición por km de nuestros vehículos a la accidentalidad, presentando 317 accidentes en el 2019 vs 285 en el 2018.

Cabe aclarar que considerando tal exposición, **nuestra tasa de accidentalidad disminuyó en el 11%.**

Pasamos de tener un accidente cada 49,666 kilómetros en el 2018, a un accidente cada 55,774 kilómetros en el 2019.

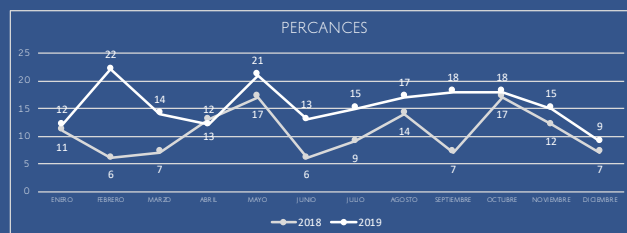


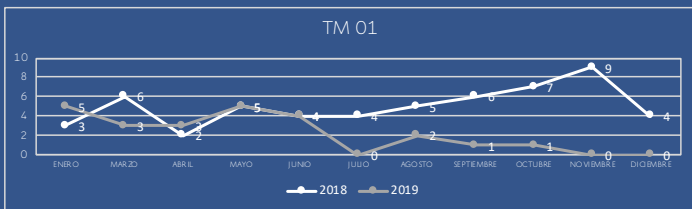
Si observamos el comportamiento de los eventos por mes a lo largo del año, podemos evidenciar una tendencia a la baja. Esto se debe a la disminución de percances (choque sin inmovilización del vehículo) y TMO1 (accidentes con IPAT). Nuestra meta es lograr percances en una cifra de un dígito y TMO1 en cero.

Los percances son daños leves que no generan IPAT (Informe policial de accidente de tránsito). **En el 2019 logramos disminuir la cifra a un dígito.**

En comparación al 2018 se presentó un aumento de aproximadamente 32% del número de percances debido al ingreso de nueva flota y nuevos conductores al sistema, lo que trajo consigo un incremento del riesgo que no dependió exclusivamente de Connexión Móvil.

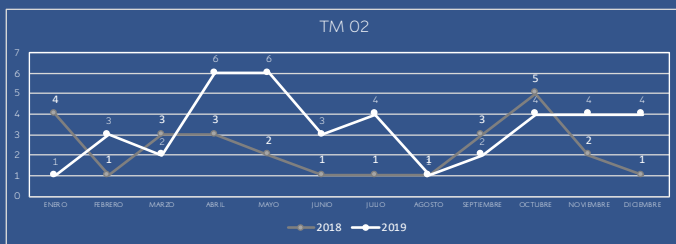
CXSS-03





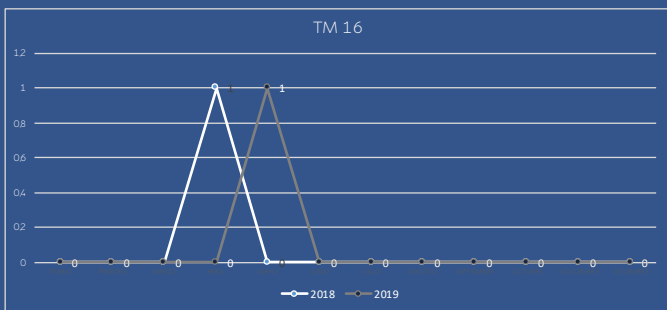
CXSS-04

TM01 (accidentes de tránsito con IPAT). Logramos en el 2019 llegar a cero (0) y mantener esta cifra por más de dos (2) meses, debido a los procesos de re-entrenamiento personalizados con cada operador y la actualización del PESV. Se destaca la disminución del 50% de las novedades presentadas frente al 2018.



CXSS-05

TM02 (accidentes que generan lesiones), traslado de la víctima, IPAT y el bus es inmovilizado por el tránsito. Se evidencia un aumento del 13% frente al 2018 en el comportamiento de este indicador, debido a que los eventos fueron **causados por la imprudencia de terceros**, que no dan la oportunidad al operador de evitar el accidente. Generalmente son casos como invasiones al carril exclusivo, acceso irregular de pasajeros y personas en huida de la Policía.



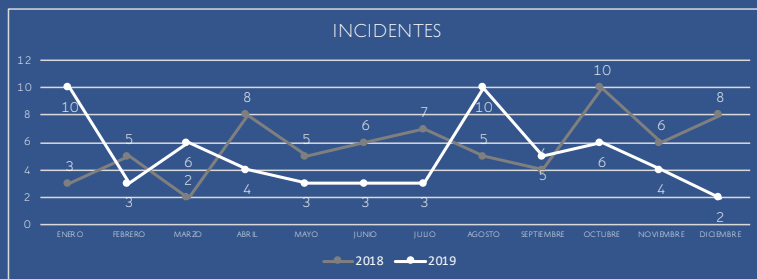
CXSS-06

Incidentes: accidentes donde se generan lesiones, pero no son de consideración. La persona es atendida en la enfermería del portal y posteriormente se retira por sus propios medios y/o desiste de la atención. No genera IPAT, ni se inmoviliza el vehículo.

En el 2019 logramos disminuir en un 15% aproximadamente los incidentes, con 10 eventos menos que en el 2018.

El mes de agosto aumentó el indicador como consecuencia de usuarios y peatones indocumentados que evaden el sistema de pago o se encuentran escapando por actos delictivos.

CXSS-07



TM16: son eventos donde se genera un homicidio.

En los dos últimos años, se ha presentado un evento en los meses de abril y mayo respectivamente. Los casos se encuentran en investigación.

Comité de **Seguridad Vial**

Como parte del Plan Estratégico de Seguridad Vial, en el 2019, la Gerencia General tomó la decisión de incrementar a siete (7) el número de reuniones del Comité de Seguridad Vial en el año, a fin de analizar y tomar decisiones de manera oportuna para la mejora de los resultados de la compañía en materia de seguridad vial.

Producto de este comité, se tomó la decisión de implementar la estrategia de retroalimentación personalizada a cada operador acerca de las novedades presentadas en vía con la respectiva firma de compromisos.

PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Aval del Plan Estratégico de Seguridad Vial 2019 - 2020 (PESV) por parte de la Secretaria Distrital de Seguridad Vial

Logramos actualizar el PESV con las nuevas metas y la inclusión de los 48 buses biarticulados nuevos que ingresaron a operar en la compañía en octubre de 2018.

Aumento en la calificación de la Secretaría Distrital de Movilidad 2019, por el impacto positivo a la disminución a la accidentalidad

La Secretaria Distrital de Movilidad a través de la Red Empresarial para la Seguridad Vial, califica cada mes las empresas inscritas de 1 a 100 según la cantidad de accidentes, la severidad y la cantidad de comparendos generados, Conexión Móvil logró llegar a una calificación de 99 durante el año 2019.

Cero comparendos por tres meses consecutivos

Mensualmente reportamos a la Superintendencia de Transporte a través de la página Vigía, la cantidad de comparendos generados por los conductores tanto con vehículos de la compañía como con vehículos particulares. Cabe destacar que desde el mes de agosto, no generamos comparendos lo cual es validado por la Red Empresarial de Seguridad Vial en su informe mensual.

Disminución a cero de los accidentes simples (TM01) en los meses de noviembre y diciembre de 2019

De igual manera se redujo el indicador anual en un 47% en relación con el 2018.

Gestión Humana dispuso de un psicólogo clínico para realizar acompañamientos a operadores que presentaran dificultades personales (problemas familiares, individuales, y de estrés laboral) que pueden incidir en su desempeño.

Renovamos el programa Máster transformándolo en el Programa Diamante, una iniciativa destinada a mejorar el desempeño y traducir

los resultados en la disminución de novedades, de la mano con un programa de incentivos económicos.

Se conformó el grupo pionero de operadores para recibir capacitación **e-learning**, a fin de fortalecer sus competencias y cerrar brechas relacionadas con su desempeño.

Acompañamiento en vía y retroalimentación

Desde el mes de mayo, los master (líderes de cada equipo de operadores de la compañía) realizaron un proceso de acompañamiento en el vehículo, para evaluar las prácticas de conducción y reportar aquellas novedades en el programa RIGEL para generar espacios de retroalimentación directa y firma de compromisos.

Esto dio como resultado 167 reportes de novedades cada uno con retroalimentación directa del master al operador y la firma de compromisos.

Disminución de tiempos de suspensión de operadores implicados en accidentes de tránsito

En el 2018, un operador en promedio duraba inhabilitado 25 días, en el 2019, este tiempo se redujo a 7 días, gracias a la gestión realizada en TransMilenio y la intervención.

Esto impacta de manera positiva en la disponibilidad de operadores y favorece unas adecuadas condiciones para los demás operadores de la compañía.

Gracias a los excelentes resultados de seguridad vial durante el 2019, la compañía logró ganar consecutivamente el fondo de multas. **Es un incentivo que reconoce el mejor desempeño de los indicadores operacionales de TransMilenio**

Seguridad y salud en el trabajo

Para Connexión Móvil hay dos aspectos relevantes: el cumplimiento de la normativa colombiana en materia de salud y seguridad en el trabajo (Decreto 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 y la Resolución 0312 de 2019) en la necesidad de buscar el bienestar y salud de nuestros colaboradores.

Gracias al Sistema de Gestión de la Seguridad en el Trabajo, podemos atender estos dos aspectos, con el fin de garantizar una empresa saludable y segura.

De este modo, enfocamos los esfuerzos en brindar espacios laborales de desarrollo personal, humano y técnico enfocados en la mejora de la productividad.

GRI 403-2

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Connexión Móvil cuenta con cinco sistemas de gestión cobijados bajo la sombrilla del sistema de Sostenibilidad, del cual hace parte el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, integrado a la Dirección de Gestión Humana y de la mano de un equipo de profesionales idóneos en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Disponemos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que cuenta con el compromiso total de la Alta Dirección, generando programas o actividades dirigidas a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores y a mitigar la presentación de accidentes y enfermedades laborales.

Nos apoyamos adicionalmente en el equipo del área de la salud, encargado de la atención del gimnasio y con personal auxiliar que acompaña la realización de actividades requeridas por los colaboradores. Así mismo, con el concurso de dos expertos de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y otros profesionales externos que nos permiten mantener mejoras e innovación en el Sistema.



Cobertura del Sistema de Gestión de la **Salud y la Seguridad en el Trabajo**

GRI 403-8

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene una cobertura demarcada de la siguiente manera:

1

Cobertura a todos los colaboradores adscritos a la razón social Conexión Móvil

2

Cobertura total a los contratistas, subcontratistas y visitantes que realizan sus actividades laborales para Conexión Móvil

3

Cobertura total de empresas de transporte aliadas a la operación a las cuales se les incluye dentro de los requisitos de ley del SG SST

4

Los mecanismos de seguimiento al SG SST, se desarrollan fundamentalmente por auditorías Fanalca, Consultorías externas (anual), ARL (semestral), Interventoría (trimestral)

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2

Una parte fundamental de la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo es la relacionada con la determinación de peligros que enfrentan nuestros colaboradores, contratistas y visitantes, así como los activos de la compañía, y el establecimiento de acciones efectivas para prevenirlos, disminuir la probabilidad de ocurrencia y priorizar las intervenciones a implementar.

Para ello, diseñamos nuestra matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos (MIVP) en la que se señalan además de los factores de riesgo, las definiciones propias de las labores que realizamos en nuestra operación y

finalmente, los controles necesarios para minimizar o evitar la materialización de algún peligro.

Los accidentes o incidentes laborales son investigados de manera rigurosa, utilizando el reporte de los acontecimientos previos y sucesivos al momento en que se genera el evento laboral. Si es requerido, propendemos por la atención médica inmediata y de ser necesario, el envío a servicios asistenciales externos por medio de los recursos con los que cuenta la compañía (ambulancias medicalizadas). Se resalta que esto se extiende a los visitantes a las instalaciones de Conexión Móvil.

Servicios de **salud en el trabajo**

Todas las personas que ingresan a formar parte de nuestra compañía realizan previamente un examen médico y obtienen un certificado de aptitud médica, que avala la condición laboral del colaborador y le brinda mecanismos de seguimiento requeridos posteriormente por Connexión Móvil.

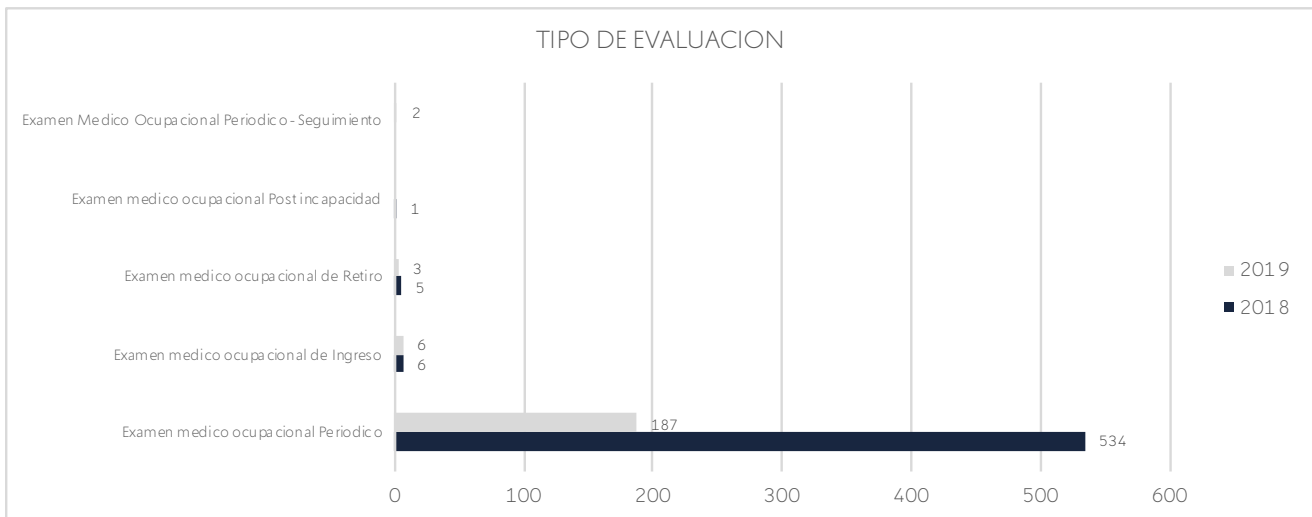
Cada año realizamos una jornada de evaluación de las condiciones médicas en las que se encuentran nuestros colaboradores (examen periódico) y adicionalmente, en los casos en los que la relación contractual finaliza, (examen de retiro).

Nota: La variación entre los exámenes de ingreso presentada entre el 2018 y el 2019 corresponde a que los operadores que se requerían para operar los nuevos 48 buses fueron contratados en el 2018.

Otro aspecto importante fueron las atenciones médicas generadas por primeros auxilios, incidentes y atenciones de origen común nuestros colaboradores, que para el 2019 fueron de 225.

GRI 403-3

CXSS-08



Participación de los trabajadores, consultas y **comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo**

GRI 403-4

Connexión Móvil tiene tres comités que abordan de diversas maneras ámbitos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo y garantizan la interacción con los demás procesos de la compañía.



Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Vigencia 2018-2020

Este comité es el más activo de todos al tener una participación de 16 colaboradores. Se reúne mensualmente y evalúa la gestión del sistema y sus componentes.

Durante el 2019, este comité se caracterizó por realizar el seguimiento a cada uno de los aspectos de ley enmarcados en la resolución 2013 y ser el puente conductor entre las actividades contempladas por la empresa y sus trabajadores.

En el 2019 realizamos 17 inspecciones, una menos que en el 2018, las cuales son de gran importancia dado que permiten identificar de manera temprana, aspectos de mejora de tipo preventivo y

predictivo. Los dos enfoques a tener en cuenta en estas inspecciones son:

Habitáculo del operador (Estado de la silla, unidad lógica, espejos, vidrios panorámicos, entre otros). Esta información se entrega al proceso de Mantenimiento para que genere un plan de acción que se vincule al plan de mantenimiento periódico.

Inspecciones locativas a las áreas de trabajo tanto administrativas, estaciones y portal. Estas últimas reportadas a TransMilenio para su respectiva gestión. Las administrativas, gestionadas por parte del Copasst.





Comité de Ética y de Convivencia Laboral Vigencia 2018-2020

GRI 409-1

Liderado por el área de Gestión Humana, este comité dedicado a recibir, investigar y resolver quejas de acoso laboral, además vela por mantener un ambiente laboral óptimo para todos. En el 2019 se recibieron tres quejas, las cuales fueron investigadas, encontrando que los comportamientos descritos no podían denominarse acoso laboral, pues no daban cumplimiento a las características propias de este tipo de conductas. En el 2018 no se presentaron quejas a este comité.



Brigada de Emergencia Vigencia indefinida

Destinado a atender cualquier tipo de emergencia de la compañía, este grupo de colaboradores se encarga de formar a sus integrantes en temas como primeros auxilios, evacuación de personas, prevención de incendios, atención de emergencias químicas entre otros.

Los aspectos más importantes en el desarrollo de la Brigada de Emergencia durante el 2019 fueron:

1. Conformación de la Brigada de Emergencia debido al traslado de algunos colaboradores brigadistas a

otra empresa del grupo.

2. Formación en temas específicos como primeros auxilios, evacuación, incendio.
3. Realización de tres presimulacros.
4. Participación en el simulacro distrital con tres eventos: conato de incendios en el almacén, atención de primeros auxilios en el patio, evacuación del personal (activación de alarma de emergencia).
5. Certificado de participación en el evento (Idiger) .

Formación de colaboradores sobre **Seguridad y Salud en el Trabajo**

GRI 403-5

Desarrollar competencias en todos los colaboradores en materia de seguridad y salud en el trabajo, es fundamental para fomentar el autocuidado y una gestión operacional responsable. Para ello, utilizamos distintos espacios de formación con objetivos y enfoques específicos:

1. Inducción: en 2018, realizamos 90 inducciones vs. 95 en 2019.
2. Reinducción (Apropiación de Sistemas Integrados de Gestión) En 2018, realizamos 21 inducciones y en 2019, ejecutamos 24.
3. Capacitaciones específicas: en el 2018, se generaron 180 horas de formación en temas conexos de SST. En el año 2019, impartimos un total de 210 horas de formación, con un incremento del 15%. Los principales temas tratados fueron:

Trabajo en alturas, espacios confinados, riesgo químico, hábitos saludables, brigada de emergencia, programas de promoción y prevención.



Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

En Connexión Móvil existen mecanismos asistenciales para el fomento de la salud de nuestros colaboradores:

1. Médico especialista en salud ocupacional: recurso suministrado como parte del compromiso económico que tenemos con la ARL Bolivar, que nos permite la cobertura total en prestación de servicios de salud, primer auxilio o consulta médica necesaria para definir las patologías presentadas por nuestros colaboradores.
2. Sistemas de Vigilancia Epidemiológica SVE:

SVE osteomuscular: es el factor de riesgo más frecuente en nuestros conductores; problemáticas de salud asociadas al dolor de espalda, extremidades

inferiores o superiores por estar mucho tiempo sentado (posición sedante), bajos porcentajes de ejercicio y hábitos no muy saludables, generan patologías de origen común y laboral que requieren de un seguimiento médico.

Como una medida de prevención, se llevan a cabo actividades de acondicionamiento físico o de rutinas de ejercicio (Gimnasio), las cuales han tenido un aumento del 7% durante el último año.

SVE de riesgo psicosocial: a finales del 2019 iniciamos la medición de la encuesta de riesgo psicosocial que finalizará en el primer trimestre del 2020. Los resultados serán presentados en nuestro próximo informe de sostenibilidad.

Prevención y mitigación de los impactos de la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.

Tenemos pólizas de seguros para accidentes graves, sismos, terremotos, incendios o cualquier otro elemento asociado a emergencias empresariales. Para la atención urgencias o emergencias de nuestros colaboradores que se puedan generar al interior del patio, contamos con un área protegida y el servicio de ambulancias medicalizadas. Se cuenta con una alianza estratégica con las Administradoras de Riesgos

Laborales (Bolivar y Sura). Estas compañías se encargan de intervenir en los eventos laborales, atendiéndolos directamente en el patio. Lo anterior con el fin de brindar atención rápida, precisa e inmediata al momento de ser requerido por el colaborador; se resalta que este servicio de ser necesario genera incapacidades y medicamentos. Por último, verifican en el puesto de trabajo la rehabilitación del colaborador.

Principales indicadores de nuestra gestión en seguridad y salud en el trabajo

Accidentalidad laboral (2018-2019)

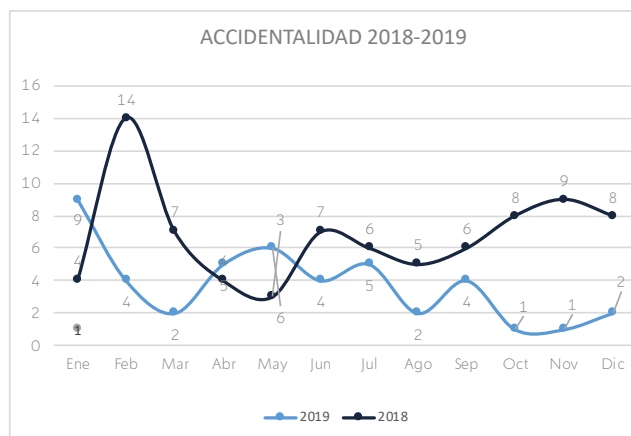
CXSS-09

Mejoramos en los índices de accidentalidad pasando de tener 102 (2018) eventos laborales, a solamente 45 (2019), lo que denota una reducción del 44% y un incremento en la productividad de la compañía, al disminuir el ausentismo ocasionado por incapacidad laboral.

Durante el 2019 logramos intervenir en aspectos relacionados con las patologías laborales asociadas a la operación:

Riesgo físico (vibraciones): con un porcentaje de intervención en riesgos del 45%, se miden aspectos como vibraciones de cuerpo entero, mecanismos de absorción de vibraciones en el vehículo y vías de transito de la flota.

Riesgo químico (identificación de sustancias químicas): el porcentaje de intervención en riesgos es del 30%, el cual se asocia con mediciones a las condiciones medio ambientales a las cuales están sometidos nuestros colaboradores, tales como material particulado, humos y vapores entre otros. Contamos con una matriz de EPP (Elementos de Protección Personal) robusta, que permite controlar tanto en la fuente, como en el medio y en la



persona, el riesgo de adquirir alguna patología por exposición a sustancias químicas.

Otro punto para resaltar durante este año fue la disminución en el número de casos médicos asociados al proceso de Operaciones de 525 operadores activos y tan solo un caso médico en el que se limita la conducción en cualquier horario laboral.

Implementamos jornadas de trabajo diferenciales que pueden estar en el rango de dos a 7.5 horas en vía (**Full Time**). Para estos casos médicos, se han establecido Programas de Vigilancia Epidemiológica enfocados en mantener las condiciones de salud y laborales que se requieren para cada caso específico.

Lesiones por accidente laboral

2018	2019	
Tasa de fallecimientos	0	
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	
Tasa de lesiones por accidentes laboral registrables	113,6	50,01
		GRI 403-9

Dolencias y enfermedades laborales

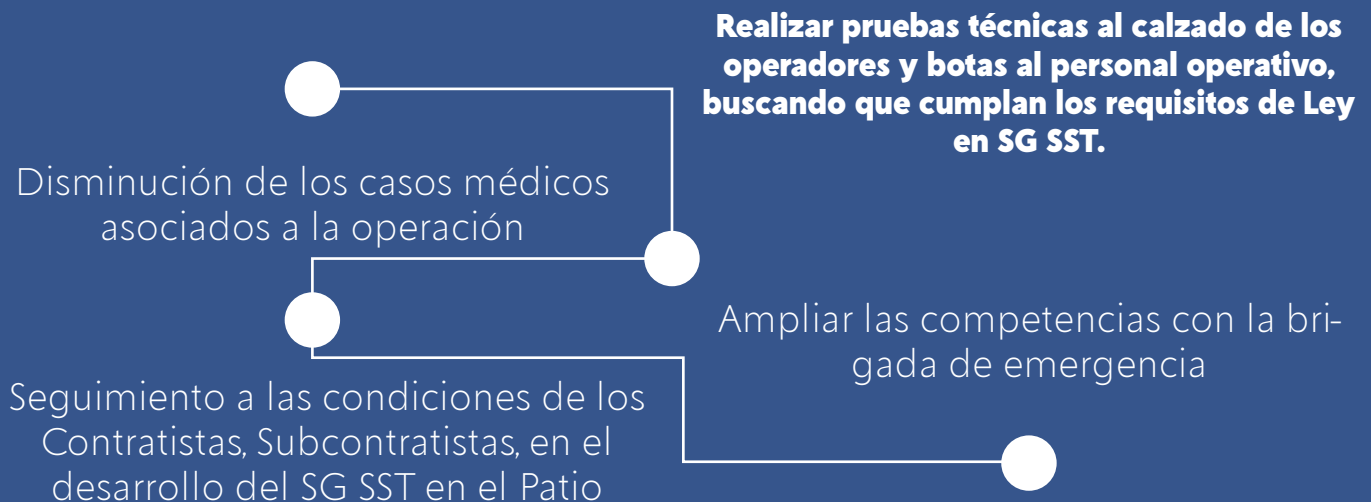
2018	2019	
Tasa de fallecimientos	0	
Tasa de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	1,6	5,5
		GRI 403-10

Las dolencias y enfermedades laborales que se presentan en Conexión Móvil en todos los casos, son de origen osteomuscular. Los cinco casos presentados se distribuyen de la

siguiente manera; tres en el proceso de Operaciones, las cuales fueron aceptadas por la Junta de Calificación de Invalidez en el año 2014. En el año 2019 aparecen dos casos médicos adicionales en el proceso de Lavado.

PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Disminución de la accidentalidad



Fortalecimiento del Riesgo Psicolaboral en las actividades laborales y el plan de cierre en estos aspectos.

2

Incluir el Programa de Seguridad basado en el comportamiento a todas las áreas de la empresa.

4

Inclusión de Ergónomo en actividades asociadas con el Riesgo Osteomuscular presente en la empresa.

1

Inclusión de medidas que aporten al desarrollo de hábitos saludables en la organización de manera más profunda incluyendo el casino y el Gimnasio como focos de esta gestión

3

Lograr una gestión efectiva en el uso de los elementos de protección personal que requieren los colaboradores.

5

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

Seguridad física

Nuestro centro de operaciones y las estaciones que administramos, cuentan con el servicio de seguridad física suministrado por un tercero. Nos aseguramos periódicamente del cumplimiento de la ley, la calidad del contrato y el respeto y promoción de los derechos humanos. Desde el 1 de mayo de 2019 cambiamos de proveedor de seguridad física a Seguridad Toronto de Colombia, se fortalecieron los procesos, reducimos los riesgos, nos destacamos en mantener los índices de calidad en el servicio y fomentar una positiva

percepción por parte de nuestros empleados, usuarios y el ente gestor TransMilenio.

Durante el 2019, la gestión de seguridad física se evidencia a través de indicadores relacionados con siniestros, capturas, reportes y atenciones en estaciones, igualmente con las afectaciones a la flota de buses producidas por actos vandálicos durante manifestaciones.

Relación de acciones en estaciones 2019

ACCIONES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Siniestros	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Capturas	24	22	16	23	21	24	14	17	161
Atenciones	22	18	22	25	19	20	18	28	172
Reportes	754	658	658	735	754	645	652	710	5566

*Los datos de enero a abril y los correspondientes al año 2018 no se encuentran disponibles.

Relación de afectaciones a flota 2019

Etiqueta	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Extintores	2	0	4	2	0	2	5	12	25
Grafitis	1	0	6	2	1	0	4	13	24
Total	15	4	26	12	5	16	24	66	132
Vidrios Rotos	12	4	16	8	4	14	15	41	104
Total general	30	8	52	24	10	32	48	132	236

*Los datos de enero a abril y los correspondientes al año 2018 no se encuentran disponibles.

Formar los 6 nuevos operadores master en análisis y reconstrucción de accidentes a través del Centro de Experimentación y Seguridad Vial Cesvi Colombia SA.

2

Apadrinar un colegio para crear políticas de seguridad vial y fomentar comportamientos responsables en actores viales.

4

Disminuir las incapacidades de nuestros colaboradores por accidentes de tránsito.

6

Implementar acciones que fortalezcan el desempeño sostenible de nuestro proveedor de seguridad, garantizando la promoción y el respeto de los derechos humanos.

8

1

Debido al ingreso de 10 biarticulados como flota de reserva y 2 buses eléctricos en el 2020, será necesario realizar una actualización al Plan Estratégico de Seguridad Vial.

3

Disminuir a cero los eventos (TM01, TM02 y TM16) que tengan alguna responsabilidad por parte de Conexión Móvil.

5

Capacitar a miembros de la compañía en la norma ISO 39001 (Norma del Sistema de Gestión en Seguridad Vial).

7

Fidelizar al personal del esquema con el fin de reducir la rotación del personal del 8% al 4% con un programa de capacitación y bienestar enfocado exclusivamente al dispositivo de Conexión Móvil.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

**EMPODERANDO
EL DESARROLLO
DE NUESTROS
COLABORADORES**

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

Connexión Móvil como empresa dedicada al transporte de personas de todas las edades que transitan por las troncales de Bogotá nuestra ciudad capital; en el año 2019 como estrategia de desarrollo organizacional ha ampliado sus programas de servicio a sus colaboradores con el fin de alcanzar mayores índices de cooperación, liderazgo y crecimiento, para con ello fortalecer el empoderamiento organizacional.

Decidimos impulsar el empoderamiento dado que a través de éste, las personas

ya empoderadas asumen los cambios de manera positiva, encontrando participación inclusiva, confianza, y autonomía, aspectos relevantes para la sostenibilidad, la cual podría verse afectada por los cambios en la mayoría del personal Directivo, y del personal en cargos críticos de la organización.

Situaciones que nos permitieron establecer como prioridad el bienestar de los colaboradores, enfocados en el desarrollo de programas como:



Programa destinado a la creación de estrategias que hacen posible la reincorporación laboral de colaboradores con recomendaciones médicas, alcanzando a 31 de diciembre de 2019 un porcentaje de reincorporación del 97% representados en 29 colaboradores funcionales, con respecto al 31 de diciembre de 2018, año que cerramos con 30 colaboradores restringidos médicamente.

Adicionalmente, este exitoso programa pensado desde el ser favorece a cada uno de nuestros colaboradores de forma física, emocional y familiar; en el 2019, nos enfocamos principalmente en el área de lavado de flota, reduciendo la accidentalidad en un 70% comparado con el año 2018, generando un impacto de resultado empresarial para el 2019 de una reducción del 44% respecto del año anterior. Programa que fue galardonado en el Congreso de Seguridad y Ambiente 2019 “Safety Awards” de Transdev en la Categoría de Performance – Rendimiento.

Bienestar integral de los colaboradores

Durante el 2019, ampliamos los espacios de participación para generar mayor inclusión, realizando actividades que permitieran la integración entre personal administrativo, operativo y sus familias, obteniendo como resultado una participación del 99,8% y el incremento en un 44% de las actividades realizadas en el 2018 para este programa. Destacamos entre ellas:

- La asistencia del 96% de colaboradores (790) con familiares, logrando un total de 2.415 asistentes en la salida de fin de año.
- Celebramos el Día del Colaborador, con la participación a las familias de nuestros empleados, logrando una asistencia de 2.457 personas en total.
- Reconocimos a todo nuestro personal de lavado, con la entrega de 146 tenis de alta gama, producto de haber sostenido durante los 12 meses 0 multas aplicadas por el ente gestor. Así mismo, a quienes reportaron cero (0) novedades, se les entregaron viajes familiares a distintos sitios recreativos del país.
- Entregamos viajes familiares a los técnicos de mantenimiento con el mejor desempeño, bajo el programa PREXCO: Programa de Reconocimiento a la Excelencia y Compromiso

Todas estas actividades, fueron un aporte fundamental a la inclusión y a la integración interáreas, fortaleciendo los lazos en las relaciones, aspectos que superaron la incertidumbre frente al cambio.



Connexión Móvil como empresa que promueve el desarrollo integral de sus colaboradores, con principios de inclusión y equidad, genera espacios de relacionamiento para la sostenibilidad organizacional de siguiente forma:

Plan de seguimiento y acompañamiento **“Pienso en mi”**

Dado que a 31 de diciembre de 2019 contábamos con 33 colaboradores en edad de prepensión, diseñamos este plan que busca fomentar la cultura pensional de nuestros colaboradores, destacar la importancia de pertenecer a un grupo de pensionados y evidenciar la necesidad de planificar un futuro tranquilo a través del ahorro hecho con los aportes obligatorios a pensión, los cuales se liquidan conforme a la Ley colombiana.



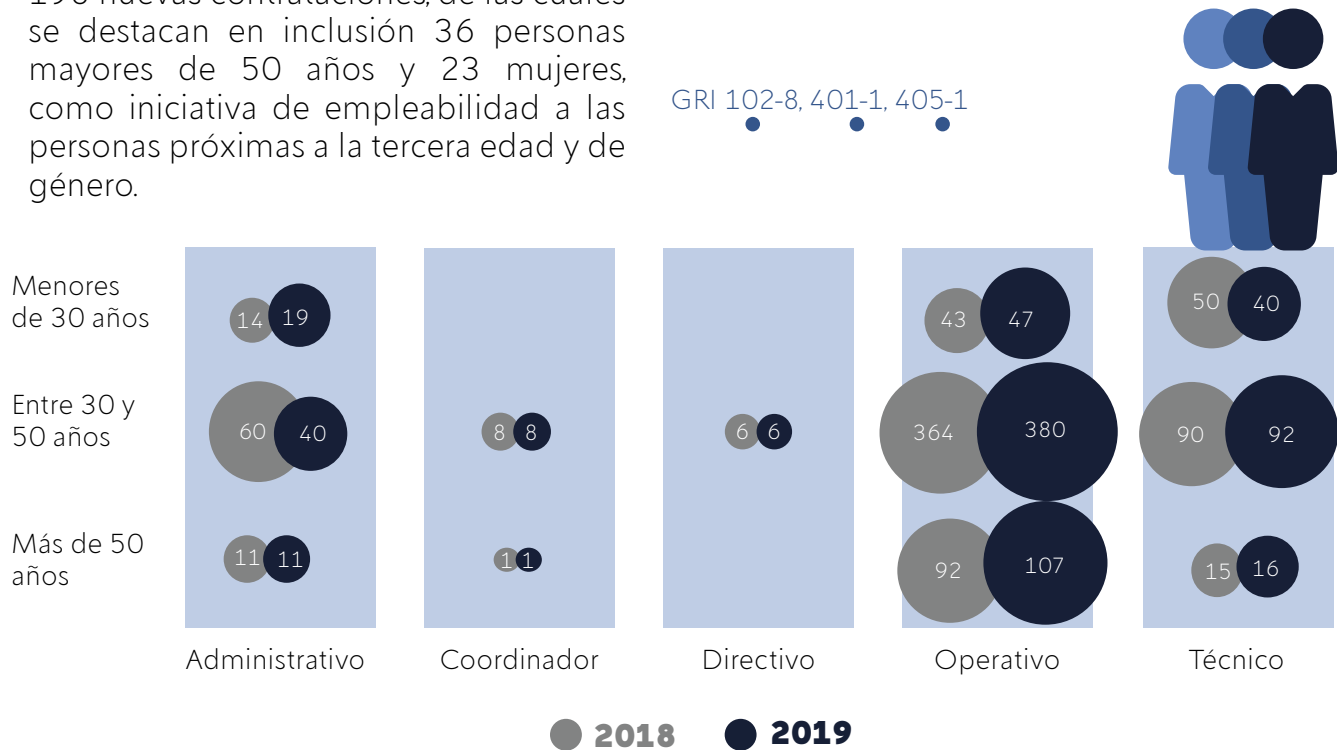
GRI 201-3

CONTRATACION AÑO 2019 VS 2018

Año		Planta 2018	2018%	Planta 2019	2019%
Total del personal directo		754		767	
GRUPO DE EDAD	Menores de 30 años	74	38,9	33	16,7
	Entre 30 y 50 años	116	61,1	129	65,2
	Mayores de 50	0	0	36	18,2
POR SEXO	Femenino	2	1,1	25	12,6
	Masculino	188	98,9	173	87,4
CONTRATADOS REGIÓN BOGOTÁ		190		198	

Generación de empleo y rotación de personal

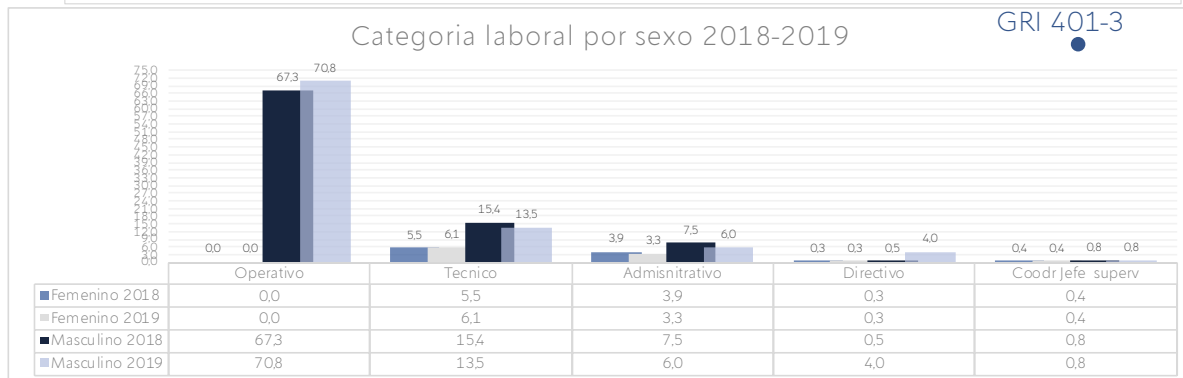
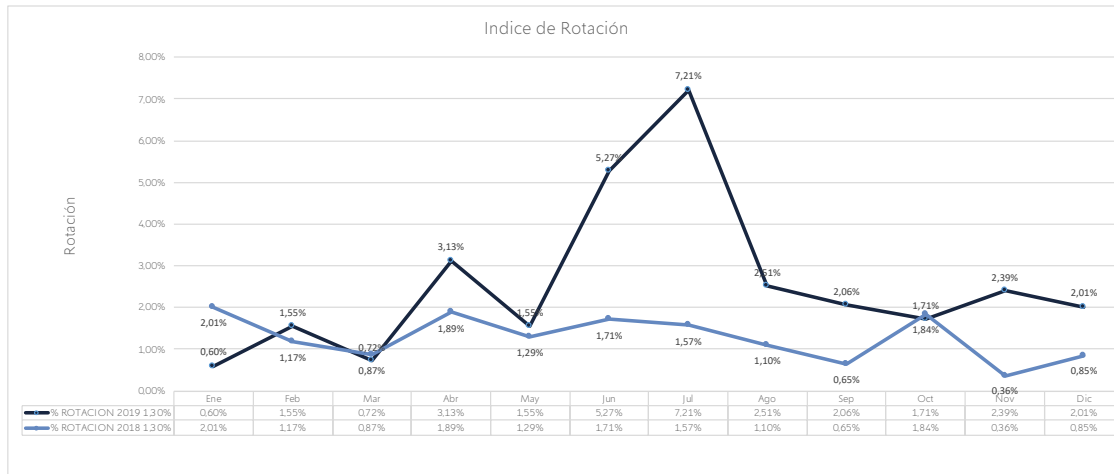
En Connexión Móvil aportamos al desarrollo socio económico ampliando nuestra planta en 13 colaboradores y por efecto de rotación del personal, logramos 198 nuevas contrataciones, de las cuales se destacan en inclusión 36 personas mayores de 50 años y 23 mujeres, como iniciativa de empleabilidad a las personas próximas a la tercera edad y de género.



Cerramos el 2019 con un total de 847 colaboradores de planta, de los cuales 767 colaboradores son directos y 80 prestan sus servicios por empresa temporal. Cumpliendo con nuestra política de estabilidad laboral al garantizar contratación directa a término indefinido.

Nuestra rotación de personal al cierre del 2019 refleja un incremento en promedio de 1,38% respecto al año 2018, considerado como un aspecto altamente favorable, al ser resultado de una oportunidad de crecimiento profesional para 52 colaboradores, a quienes se les permitió acceder a una nueva opción laboral superior a la que tenían.

Rotación de personal año 2018 vs 2019



Permisos parentales: durante el 2019 concedimos una licencia de maternidad y 8 licencias de paternidad (Ley María). Con una tasa de retención del 100% para las mujeres y el 88% para los hombres, debido al retiro voluntario de uno de los colaboradores.

Para el 2018, concedimos 11 licencias de maternidad y mantuvimos una tasa de retorno del 100% para las mujeres y 79% para los hombres.

Tasa de regreso al trabajo: 90.9% en razón a que uno de los colaboradores al terminar la licencia no regresó a la compañía.

Tasa de retención: 81.8% en razón a que después de 12 meses de haber tomado la licencia 2 trabajadores ya no trabajan con la compañía.

Formación de nuestros colaboradores



En Connexión Móvil la excelencia corporativa se sustenta en el pilar de la formación de nuestros colaboradores. En el 2019, destinamos 20.192 horas de capacitación con una media por colaborador de 26,3% frente al 24,6% equivalente a 18.583 horas del 2018.

En cuanto a la media de horas de formación por categoría, se resalta que en el año 2019 enfocamos nuestros esfuerzos en los operadores, debido al ingreso de nuevos buses articulados, buscando siempre la disminución del riesgo a la accidentalidad, diferente al enfoque dado en el 2018 que estuvo orientado a la formación técnica por cuenta del proyecto 208.

Para Connexión Móvil la profesionalización en los cargos es fuente de desarrollo personal y familiar, estamos convencidos que personas más seguras frente a su desempeño son personas más íntegras e íntegras en todos sus roles, serán mejores esposos, padres, e hijos y amigos, razón para enfocar cada formación a obtener un resultado certificado, con apropiación al desarrollo de competencias específica, siempre listos para el presente y el futuro con sus cambios.

GRI 404-1



Para mantener la empleabilidad continuada, en el año 2019 destinamos una cuantía de \$387.426.000 (COP) para formación de nuestros colaboradores, en donde se destaca el curso e-learning para 115 operadores en los temas técnicos de conducción con 36 horas virtuales como complementos a las cuarenta horas presenciales de requisito Transmilenio. Así mismo, las 64 horas en liderazgo inspiracional para directivos, y las 128 en liderazgo y comunicación efectiva para los segundos o nivel 2 de la organización.

En Connexión Móvil incentivamos la formación técnica, profesional y especializada de nuestros colaboradores, brindando apoyo económico hasta de un 35% sobre la matrícula, a quienes tengan una antigüedad superior a un año, con un concepto funcional positivo por parte del jefe, con un compromiso de permanencia institucional posterior al curso del mismo tiempo de duración de la formación.

En el 2019 destinamos \$16.868.561 (COP) para este programa, beneficiando a 19 colaboradores de la compañía.

Evaluación del Desempeño

CATEGORÍA	2018	PERSONAL EVALUADO 2018	2019	PERSONAL EVALUADO 2019
Operativo	499	499	534	534
Tecnico(Incluye lavado)	155	164	148	148
Coordinador-jefe-Supervisor	9	9	9	9
Directivo	6	0	6	0
Administrativo	85	0	70	0
Total Personal	754	672	767	691
% Personal Evaluado	Total	89,1%	Total	90,1%

GRI 404-3

La compañía tiene como política reconocer el desempeño de los colaboradores dependiendo de su porcentaje de excelencia, a partir de los programas master, considerados como los registros de novedades que pueden presentar los operadores en el día a día en la prestación de sus servicios y/o en el cumplimiento de sus funciones, estando el 100% del personal reconocido, ya que a adicional a su salario durante el año recibe incentivos como auxilios de alimentación, tarjetas Sodexo, viajes familiares y bonificaciones; que motivan la práctica laboral, la permanencia institucional, dando lo mejor de si para obtener resultados de alta favorabilidad.

Respecto a la evaluación del desempeño del personal administrativo, si bien la compañía tiene como política aplicarla anualmente, se tomó la decisión gerencial de aplicarla en marzo del 2020, en razón al cumplimiento del primer año de gestión administrativa del actual Comité Directivo en el mes de febrero del mismo año, en donde se estima que el personal tiene el criterio suficiente para evaluar la gestión.

Esta política se extiende a la evaluación del clima y cultura corporativa.

PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Protección legal

Balance por consecuencias, documentación soporte procesos pagos nómina, proyección reparametrización Kactus, proceso autogestionario, 18 casos ganados por criterio ARL

Primer módulo e-learning reinducción operadores 104 operadores con impacto de reducción novedades en un 41%.

Efectividad 100% programa restringidos, incapacidades, y cobro incapacidades.

Rotación controlada en áreas misionales.

Estructura Plan Gestión Social y de Derechos Humanos.



Módulos *e-learning* misionales.

2

Actualización de canales y herramientas de comunicación.

4

Plan segundos.

6

Alineación de cargos a nueva perspectiva estratégica.

8



1

Curso específico de metodologías de acompañamiento para Líderes Diamantes.

3

Estabilidad pensional, y plan prepensionados.

5

Aplicabilidad Plan de Gestión Social y de Derechos Humanos.

7

Evaluación de clima organizacional.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

CULTURA DEL SERVICIO

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

GRI 102-15

Es la suma de valores, conductas, comportamientos y actitudes necesarias para tener respuestas positivas frente a las diferentes demandas o requerimientos, sean estos en el servicio a nuestros usuarios, al interior de la organización o con quienes interactuamos.

La cultura del servicio es importante para Connexión Móvil porque nos conecta con otros de manera positiva. Nos permite retener el talento al propender por una convivencia laboral sana, constructiva y transparente. Igualmente, porque mantiene al usuario contento con el servicio por ser el principal conector para lograr la fidelización, que trasciende a la cultura ciudadana.

En el 2019 transitamos hacia una cultura del servicio basada en dos ámbitos fundamentales:

GRI 102-16

La cordialidad, entendida como la atención prestada al trabajador y al usuario; y el **trabajo en equipo**, comprendido como la construcción colectiva integradora e incluyente, que se fundamenta en un liderazgo inspiracional.

Así, en el 2019 trabajamos en la cordialidad, bajo un sistema que integra, la cordialidad del trato entre el personal, la cultura del saludo, la administración de puertas abiertas, la vinculación de todo el personal en todas las actividades sin discriminación y el cambio del concepto de control por el de retroalimentación, desarrollando autonomía en los profesionales.

Tres espacios de atención al colaborador en los diferentes niveles jerárquicos nos permitieron viabilizar la cordialidad:

En el año 2019, se adelantaron **46 diligencias de balance por consecuencias** de las cuales se ha tenido un compromiso del 59%, logrando la mejora en el desempeño y retención del personal.

Intervención en el balance por consecuencias.

Este proceso presenta una modificación en el 2019 permite que los operadores reciban una retroalimentación de manera oportuna sobre cada una de las novedades que pueda presentar dentro del servicio y facilita el reentrenamiento y el fortalecimiento de competencias.

En el 2019, aplicamos la metodología en su totalidad, permitiendo recorrer el ciclo completo que inicia con la retro alimentación verbal y finaliza en la firma de compromisos con el operador.

Política de gestión humana dirigida a siempre dar una respuesta.

El departamento de Gestión Humana garantiza dentro sus directrices la atención personalizada a todos aquellos colaboradores interesados en manifestar sus expectativas, inconformidades y dudas.

Con una política de puertas abiertas y un compromiso firme de otorgar siempre una respuesta.

3. La atención psicológica personal y familiar.

GRI 102-43

La atención psicológica personal y familiar.

Uno de los principales cambios realizados durante el 2019 fue la incorporación del servicio de psicología por parte de un profesional especializado, que atiende en las instalaciones de Conexión Móvil a todos los colaboradores que requieran orientación o ayuda.

En este año se atendieron 21 colaboradores de los cuales 7 fueron operadores.



Día de la Cordialidad

En respuesta al acuerdo establecido entre TransMilenio y las empresas operadoras, se realiza un día de la cordialidad por semestre. Esta jornada busca fomentar comportamientos de cordialidad y seguridad entre los operadores de las diferentes empresas y en algunos casos a los usuarios, mediante campañas que incentivan el cumplimiento de las normas del correcto uso del sistema: no evadir el sistema de pago, no arriesgar la vida para evitar pagar el pasaje o recortar la distancia de la salida de la estación.

La primera jornada celebrada en el primer semestre del año, orientó su mensaje a dar la bienvenida a los nuevos

operadores que llegaron a la compañía a operar los nuevos buses. Con el eslogan: “Un sistema que se renueva, un sistema más seguro”.

La segunda jornada de la cordialidad realizada el 7 de noviembre se llevó a cabo bajo la estrategia de comunicación “ERES”. EMPATÍA, RESPETO, ENTREGA Y SEGURIDAD. Entre las actividades realizadas, destacamos la campaña de sensibilización frente a la seguridad y el cuidado que consistió en la entrega durante la jornada, de diversas frases alusivas que se extendieron a través del grupo de Whats App a los operadores:

(EFECTO DE AUDIO)

¡Precaución! Realiza el sobrepaso únicamente por el carril derecho

(EFECTO DE AUDIO).

ERES Entrega
ERES Connexión



(EFECTO DE AUDIO)

¡Atención! Para salir de la estación, activa la direccional derecha, observa tu espejo lateral derecho y sal despacio con precaución.

(EFECTO DE AUDIO).

ERES Respeto
ERES Connexión

(EFECTO DE AUDIO)

En 200 metros realice la parada programada. Los vehículos que ingresan a la estación tienen prioridad, aproxime despacio con precaución y cordialidad

ERES Empatía
ERES Connexión

(EFECTO DE AUDIO)

¡¡Precaución! Disminuye la velocidad a 40 km/h desde la salida de Villa del Río hasta Alquería, en ambos sentidos

ERES Seguridad
ERES Connexión

Frente al liderazgo, durante el 2019 iniciamos la **formación en liderazgo inspiracional**, para los cargos directivos y de segundo nivel con un total de participación de **33 colaboradores, 40 horas para cada nivel.**

GRI 404-2



Cordialidad con nuestros usuarios

GRI 102-43

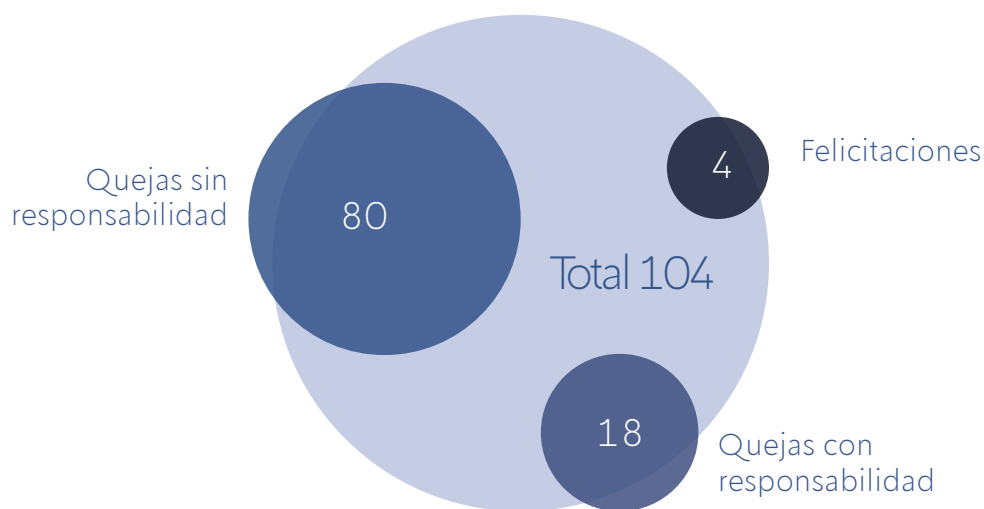
En relación con el usuario, contamos con un mecanismo de atención de quejas y reclamos integrado a nuestro sistema de calidad, que busca dar respuesta en los tiempos estipulados por el ente gestor TransMilenio.

Nuestro mecanismo está diseñado para atender tres aspectos relevantes que califican la calidad de la respuesta: oportunidad, calidez y coherencia.

Diariamente revisamos la plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), para verificar la asignación de peticiones por parte de algún usuario, e iniciar el proceso de investigación

una vez confirmado que la información suministrada por el usuario es suficiente o trazable. Surtido este proceso, emitimos una respuesta basada en los tres principios arriba mencionados.

Durante el 2019, atendimos 102 solicitudes de las cuales, cuatro fueron felicitaciones por comportamiento de nuestro operador y 98 quejas, de las cuales el 81% no fueron responsabilidad de Conexión Móvil y el 19% tuvieron como causa principal la no parada programada, seguida de quejas asociadas al mantenimiento del vehículo.



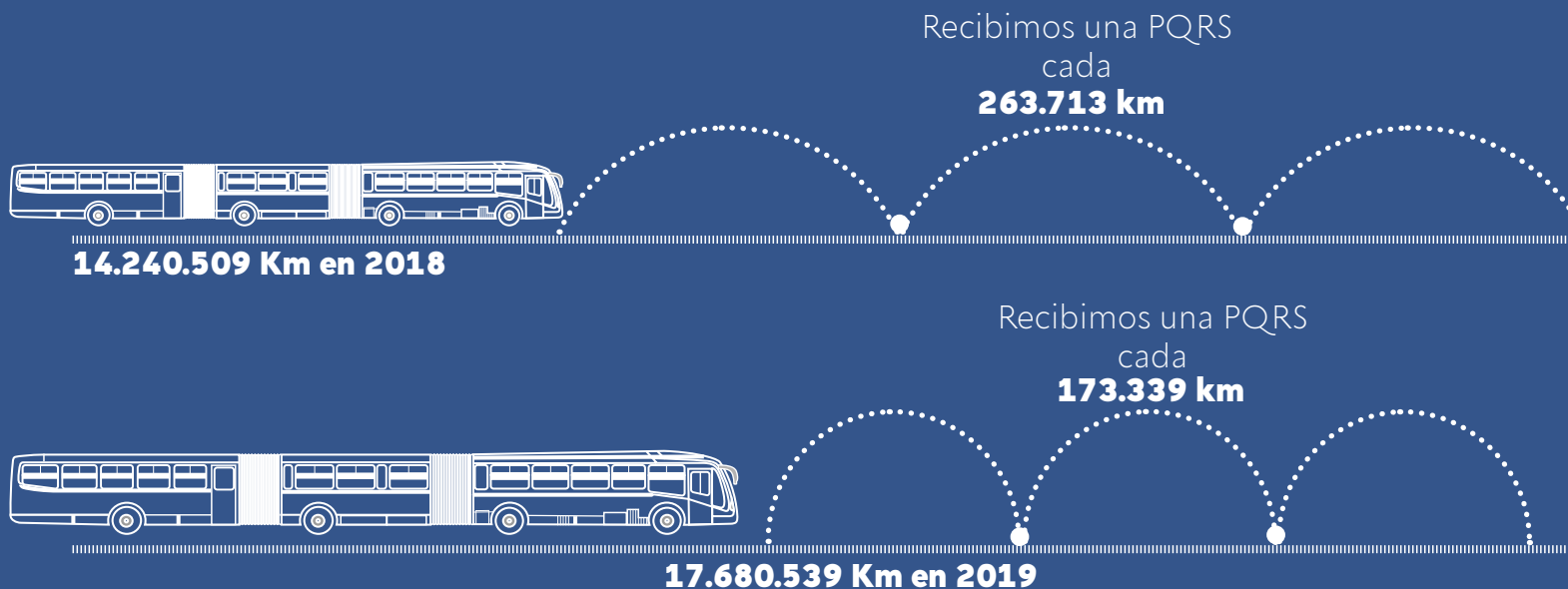
Relación de PQRS- 2019

Nota: debido a la nueva tipificación que realizamos en el 2019 de las PQRS, identificando aquellas con y sin responsabilidad, la comparabilidad con las cifras del 2018 no es procedente.

Una queja sin responsabilidad ocurre cuando no se logra hacer trazabilidad de la información por estar incompleta o esta es incorrecta.

Todas nuestras PQRS son auditadas una a una por la interventoría de TransMilenio y evaluadas bajo los principios de calidad de respuesta. En el 2019, se reconoció por parte del interventor la generación de respuestas personalizadas a cada usuario, independiente de si la queja fue categorizada sin responsabilidad.

En relación con nuestra operación, en el 2019 recibimos más quejas por kilómetro recorrido, pasando de un intervalo de queja cada 263.713 km en el 2018 a 173.339 km. Esto obedece al incremento de km recorridos de un año al otro, de nuevos buses y operadores.





Mediremos el clima organizacional de la compañía, incluyendo en el instrumento las variables cultura del servicio y cordialidad.

2

1

Daremos continuidad al fortalecimiento de la cultura del servicio implementando un programa que incluirá la iniciativa "Comportamientos Inteligentes", para incentivar comportamientos seguros al conducir cualquier tipo de vehículo.

3

Trabajaremos en garantizar que los procesos mantengan su alto nivel de efectividad, por medio del desarrollo de capacidades de los equipos con compromisos interáreas.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

GRI 102-15

Producto de la adopción que realizamos de las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social del IFC del Banco Mundial, iniciamos en el 2019 el proceso de identificar la manera en que respetamos los derechos humanos, lo que nos implica determinar los impactos adversos reales o potenciales que nuestras actividades pueden generar.

Para cumplir con este propósito, diseñamos en el 2019 un plan de trabajo para diseñar e implementar un sistema de gestión en derechos humanos, que nos permitirá, además de declarar un compromiso público con su respeto y cumplimiento, determinar mediante un ejercicio de debida diligencia, los riesgos de vulneración existentes desde nuestra operación y relaciones con terceros.

Como resultado, esperamos en el 2020 estructurar los programas e iniciativas que nos permitan mitigar los impactos potenciales o reales identificados, de la mano con nuestros procesos misionales y de apoyo.

GRI 102-11, 102-12, 412-1



Nuestra Política en Derechos Humanos

En Connexión Móvil respetamos y promovemos los derechos humanos, porque entendemos la importancia que estos tienen en la naturaleza de nuestro servicio. Estamos comprometidos con facilitar la movilidad de quienes usan nuestros vehículos, garantizar las mejores prácticas para proteger el medio ambiente y mantener adecuadas prácticas laborales.

Operamos y tomamos decisiones desde el marco de la debida diligencia, vinculando a nuestros grupos de interés a trabajar mancomunadamente en este propósito.

PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Diseñamos y aprobamos la política de Connexion Móvil en derechos humanos

Como parte del sistema de sostenibilidad de la compañía y en un ejercicio de construcción conjunta, diseñamos y aprobamos la política corporativa de derechos humanos, que orientará nuestro sistema de gestión en Derechos Humanos.

Iniciamos la construcción del ejercicio de debida diligencia

En el segundo semestre de 2019, iniciamos el proceso de debida diligencia, a fin de identificar el impacto real o potencial del proceso de Operaciones sobre los Derechos Humanos.



Diseñaremos e implementaremos nuestro sistema de gestión de derechos humanos, integrado al sistema de sostenibilidad.

2

Desarrollaremos campañas para la concientización sobre los derechos y deberes humanos a nuestros colaboradores.

4



1

3

5

Trabajaremos desde nuestra planeación estratégica, el compromiso con el respeto y la mitigación de riesgos de vulneración a los derechos humanos.

Continuaremos con el ejercicio de debida diligencia, abordando los demás procesos faltantes, y determinando las acciones y controles a tener en cuenta para mitigar posibles riesgos de vulneración en derechos humanos.

Integraremos nuestro sistema de gestión en derechos humanos como parte de nuestro marco de conducta ético.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

RELACIONES ÉTICAS

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

GRI 102-15

GRI 102-11, 205-3

La ética es una de las principales y más valorada característica de los negocios, que subyace en los esquemas de gobierno corporativo, toma vida a través de la cultura y se hace tangible mediante nuestras relaciones, decisiones y actividades; promoviendo la confianza, el respeto a los derechos humanos y la sostenibilidad.

En Connexión Móvil, estamos comprometidos en construir una cultura ética basada en nuestro sistema de valores, que impacte los procesos y la forma en que interactuamos con los grupos de interés, que respalde nuestro sistema de gestión de sostenibilidad y los cinco subsistemas que de él se desprenden. (Calidad, Salud y seguridad en el trabajo, ambiental, social y derechos humanos y seguridad vial).

Este proceso implicará el diseño e implementación de un código de ética, procedimientos y nuevos esquemas de control, creación de conciencia y capacitación a nuestros empleados y contratistas; es esencial generar capacidad para desarrollar un pensamiento ético en los negocios, que impacte de manera positiva en el sector del transporte de la ciudad.

Así, en el 2019 logramos finalizar una versión preliminar del Código de Ética que esperamos sea aprobado por nuestro equipo directivo en el primer trimestre del 2020. Este código nos permitirá desplegar de manera consistente todos los mecanismos necesarios para establecer una cultura corporativa basada en la ética.

Gracias a nuestro Departamento de Contabilidad y Finanzas, desarrollamos en este año nuevos controles relacionados con el circulante y con los procesos de compras e inventarios; mantuvimos el esquema presupuestal que nos permitió un mayor control de la ejecución presupuestal y los gastos.

No obstante, en el 2019 se presentó un caso de corrupción que implicó el despido del empleado involucrado, situación que detonó las alertas en la construcción de nuevas medidas de control y aseguramiento, así como en la concientización y el desarrollo de comportamientos basados en la ética y los valores corporativos.

GRI 102-43, 102-44

Cultivando relaciones éticas

Las interacciones con los grupos de interés posibilitan la construcción de redes de confianza y valor para todos, en tanto estén fundamentadas en la ética y el cumplimiento legal.

Abriendo **puertas**

Como parte de este nuevo enfoque de construir una compañía que aporte a la sostenibilidad, en el 2019 reevaluamos nuestros esquemas de relacionamiento y abrimos nuestras puertas para establecer relaciones de doble vía, que nos permitan conocer de primera mano nuestros impactos, identificar riesgos y tomar decisiones considerando las perspectivas de nuestros grupos de interés. Buscamos transformar nuestras relaciones transaccionales e informativas en relaciones de aprendizaje, crecimiento y trabajo conjunto.

Comunidades **vecinas**

En el segundo semestre del 2019 convocamos a un encuentro a las comunidades vecinas que viven en la zona geográfica colindante con el patio de Connexión, ubicados en el barrio Olarte, siendo este el primer escenario de diálogo motivado por Connexión Móvil en su historia. Los objetivos del encuentro fueron los siguientes:

- Realizar el primer ejercicio de involucramiento estratégico con nuestras comunidades vecinas.
- Presentar a las comunidades vecinas la información relacionada con el quehacer, la gestión y los resultados de la compañía en el último año.
- Conocer las expectativas, intereses y preocupaciones de las comunidades en el marco de su relación con Connexión Móvil.
- Identificar las oportunidades de respuesta de la compañía a las expectativas de las comunidades.
- Presentar a las comunidades el nuevo compromiso de la compañía con la sostenibilidad y la importancia del trabajo conjunto con sus grupos de interés.
- Dar inicio al relacionamiento con las comunidades.

La acogida por parte de la comunidad fue destacada y nos permitió además de conocer a quienes forman parte de nuestra área de influencia directa, sus expectativas e inquietudes, presentar a Conexión Móvil y por esa vía, desmitificar algunas ideas preconcebidas que tenían las comunidades acerca de el alcance de la compañía, su operación, la relación con otras empresas del sistema y con TransMilenio.

Además de compartir con los asistentes los mecanismos de comunicación con Conexión, realizamos como parte del cierre de la actividad, un tour en uno de los buses nuevos adquiridos por la compañía, guiado por un colaborador del área de Operaciones. En este recorrido, los vecinos conocieron de

primera mano los principales procesos de la organización, las instalaciones, y pudieron observar a todas las personas que trabajan en el patio.

Asuntos como el manejo del agua en el proceso de lavado, la disposición de residuos, la interacción con los operadores, el cuidado de los animales, el ruido, la seguridad vial, el uso del espacio público y el servicio de transporte, fueron tratados durante el encuentro con la comunidad.

Habiendo sistematizado los resultados obtenidos en un plan de gestión social, Conexión Móvil dio respuesta a aquellas expectativas que podían ser resueltas de manera inmediata.



Entes **gubernamentales**

Manteniendo la dinámica de dialogar con nuestros grupos de interés, citamos a varias instituciones gubernamentales del orden local y distrital en el mes de junio de 2019, con el propósito de identificar sus expectativas y preocupaciones, y a la vez, establecer agendas comunes de trabajo comunitario que nos permitieran en el marco de nuestra capacidad, aportar a la solución de problemáticas sociales. Nos acompañaron, representantes del Supercade de Bosa, del cuerpo de Bomberos, de la Secretaría de educación de la localidad y gestores sociales de la Secretaría de Movilidad.

Como resultado del encuentro, explicamos quién es Connexión Móvil, sus operaciones y principales indicadores de gestión, respondimos preguntas relacionadas con los buses, las emisiones, el mantenimiento, el manejo de residuos, entre otros. Conocimos las fortalezas y especialidades de cada una de las instituciones participantes

y finalmente, se colocaron sobre la mesa las principales problemáticas que enfrenta la localidad y el sector.

Acordamos la necesidad de establecer una agenda común que nos permita trabajar como aliados, participar en los espacios institucionales existentes y crear un nuevo escenario de construcción colectiva.

Si bien en esta reunión concertamos un nuevo encuentro para el mes de octubre, debido a las dinámicas operacionales y a las complejidades que enfrentó la ciudad de orden público los meses siguientes, lamentablemente este encuentro no pudo llevarse a cabo.

Esperamos en el segundo semestre del año 2020 retomar este escenario de involucramiento, a fin de concertar la agenda de trabajo común e iniciar su ejecución.

Si bien el involucramiento con este grupo de interés se ha dado de manera natural y permanente como consecuencia del quehacer operacional de Connexión Móvil, en el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mitigación de los impactos ambientales y sociales, consideramos de vital importancia, llevar al siguiente nivel el relacionamiento con nuestros proveedores, entendiendo la inminente correlación y la necesidad de transferir buenas prácticas que fomenten el desarrollo empresarial, de quienes hacen posible nuestra operación.

Acerca de nuestra **cadena de suministro**

En Connexión Móvil centralizamos las compras a través del proceso de Compras, cuyo objetivo es garantizar el suministro oportuno de los productos y servicios cumpliendo con los requisitos de calidad, que viabilicen la confiabilidad de la operación, apoyados en los proveedores y contratistas.

Clasificamos a nuestros proveedores en alto, medio o bajo impacto, según el grado de importancia que su servicio o producto tenga en la operación, empleando para ello la “Matriz de impacto de proveedores y contratistas”,

administrada por el proceso de Compras. Antes de concretar una relación comercial con un proveedor y/o contratista, utilizamos diversos instrumentos que nos permiten analizar, evaluar e inscribir a los proveedores que formarán parte de nuestra cadena de suministro.

Como parte de nuestros controles, verificamos la documentación legal de la empresa, consultamos sus antecedentes jurídicos y listas restrictivas como (DIAN, PROCURADURÍA, POLICÍA, RUA, LISTA CLINTON), validamos su experiencia, analizamos las condiciones comerciales de pago y criterios que soporten la calidad del producto o servicio suministrado (certificaciones externas, infraestructura, certificados de producto, fichas técnicas, manuales, aseguramiento metrológico, capacidad técnica del personal que ejecuta la labor para el caso de servicios para el proceso de Mantenimiento).

Finalmente, y previo a la habilitación del proveedor dentro de nuestra matriz de proveedores, realizamos visitas técnicas y comerciales, que nos permiten conocer de primera mano las instalaciones, la capacidad técnica, humana y la gestión ambiental cuando corresponda.

Clasificación de proveedores

Connexión Móvil cuenta con una base aproximada de 200 proveedores, dentro de los cuales, 160 proveen repuestos y servicios para la flota y los demás, suministran servicios y productos para la atención de los requerimientos de los procesos administrativos de la Organización. [GRI 203-2, 204-1](#)

Para la adquisición de repuestos, aproximadamente el 22% de las compras se gestiona a través de importaciones con un único proveedor ubicado en la ciudad de Bogotá, que nos garantiza la disposición de repuestos originales de la marca Volvo, impactando de manera positiva la confiabilidad de nuestra operación.

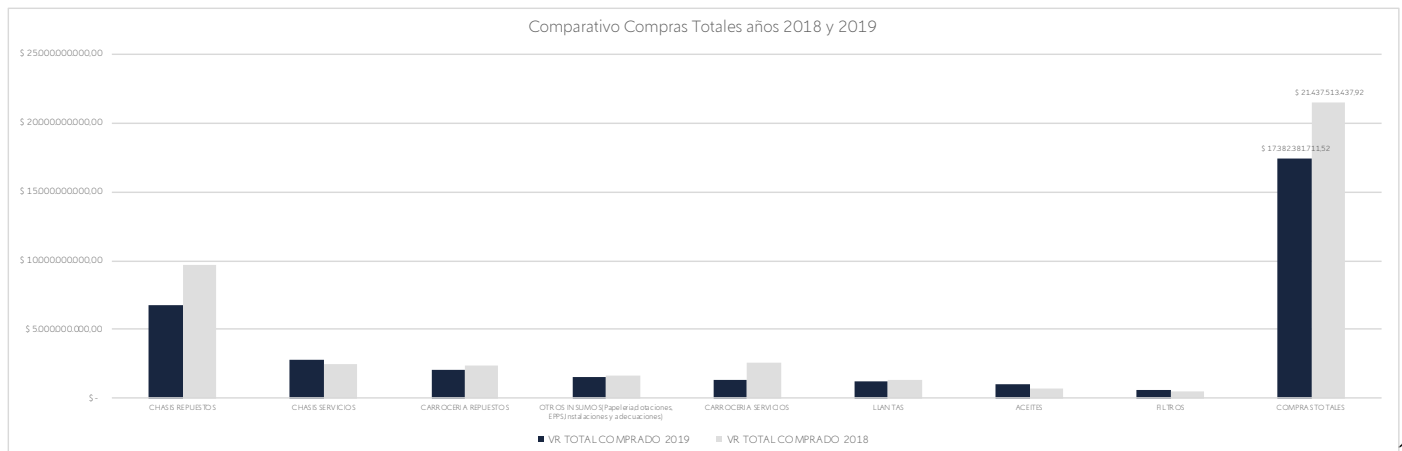
El abastecimiento restante se realiza con los proveedores de forma local en la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta la capacidad de respuesta del proveedor para la atención oportuna de los distintos requerimientos.

Clasificación de las compras

Las compras realizadas en el año 2019 fueron de \$17.382.381.711,52 y se clasificaron en los siguientes rubros:

GRUPO DE COMPRA	VR TOTAL COMPRADO 2019	VR TOTAL COMPRADO 2018
CHASIS REPUESTOS	\$ 6.768.656.415,54	\$ 9.709.294.137,22
CHASIS SERVICIOS	\$ 2.800.902.914,86	\$ 2.465.522.795,82
CARRROCERIA REPUESTOS	\$ 2.002.780.377,44	\$ 2.342.734.461,55
INSUMOS (Papelera, dotaciones)		
EPMS instalaciones y	\$ 1.596.645.515,66	\$ 1.690.088.012,52
CARRROCERIA SERVICIOS	\$ 1.325.178.094,21	\$ 2.629.876.251,77
LLANTAS	\$ 1.187.284.461,98	\$ 1.391.844.288,43
ACEITES	\$ 1.059.197.293,57	\$ 795.715.593,09
FILTROS	\$ 611.736.758,27	\$ 474.434.897,58
COMPRAS TOTALES	\$ 17.382.381.711,52	\$ 21.437.513.437,92

Como se representa en la siguiente gráfica, las compras de 2019 tuvieron una disminución aproximada del 18.9% respecto al 2018, diferencia que obedece a la realización del proceso de Overhaul de la flota durante todo el 2018. Este proceso incrementó significativamente el volumen de las compras de repuestos, sumado a las reparaciones de motor para la flota B10 que igualmente aportaron un valor importante en cuanto al abastecimiento de repuestos para chasis.



Evaluación ambiental de proveedores

Dependiendo del impacto ambiental de los proveedores en la prestación de su servicio, en Connexión Móvil realizamos un proceso de seguimiento al desempeño de los proveedores y contratistas de forma trimestral o cuatrimestral, en el que evaluamos el cumplimiento legal ambiental.

La ética en nuestra cadena de suministro

Mantener relaciones éticas con nuestros proveedores, implica transformar la manera en que interactuamos con este grupo de interés, enfocándonos en la creación y mantención de valor, la mitigación de riesgos, el desarrollo de capacidades y el crecimiento conjunto.

Por ello, en el 2019 diseñamos una matriz de análisis de sostenibilidad de nuestros proveedores y contratistas, que nos permitió evaluar los impactos éticos, ambientales, de derechos humanos y de prácticas laborales de su actividad y seleccionar a aquellos con impactos altos, para hacerlos partícipes de una iniciativa de desarrollo de largo plazo.

Con un grupo de 20 proveedores, realizamos en el segundo semestre del 2019 dos jornadas de trabajo a través de las cuales reconocimos la importancia de los proveedores en nuestra operación, presentamos los principales logros y

registramos los hallazgos de incumplimiento en el formato “Seguimiento al desempeño de proveedores y contratistas”, y hacemos partícipe al proveedor para que tome las acciones correctivas necesarias para mitigar cualquier riesgo. Durante el año 2019 evaluamos a 4 de nuestros principales proveedores y no se evidenciaron incumplimientos en este sentido.

desafíos de la compañía, manifestamos la intención de iniciar un proceso de fortalecimiento y trabajo conjunto como parte del compromiso de Connexión Móvil con la sostenibilidad y finalmente, capturamos las expectativas de este grupo de interés, buscando alimentar nuestra iniciativa con sus intereses y necesidades.

Dentro de las conclusiones obtenidas en estos espacios de involucramiento, se destaca la importancia que otorgan los proveedores a trabajar de manera conjunta por la calidad y la mejora continua, a mantener un comportamiento ético de los negocios basado en la transparencia, a ser evaluados y retroalimentados, a generar espacios de desarrollo de para los proveedores en diversos ámbitos y finalmente, a propiciar con mayor frecuencia diálogos que permitan la interacción con la compañía.

PRÁCTICAS DESTACADAS DEL 2019

Realizamos el curso virtual anticorrupción de Transdev

Para iniciar nuestro proceso de fortalecimiento de la cultura ética en Connection Móvil, realizamos el curso virtual anticorrupción de Transdev para directores y Gerencias.

Este curso tuvo una duración 2 horas.

Abrimos la puerta al relacionamiento

En el segundo semestre del 2019 destinamos una semana para dialogar con nuestros grupos de interés (comunidad local, entes gubernamentales y proveedores).

Siendo esto un hito en la compañía clave para viabilizar nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Fortalecimos nuestra matriz de riesgos de sostenibilidad

Identificamos en nuestra matriz de riesgos de sostenibilidad, la ética como un aspecto fundamental de intervención, seguimiento y evaluación. Incorporamos controles que ayudarán a gestionar riesgos relacionados con faltas a la ética o la anticorrupción.

GRI 205-2

Retomar el involucramiento con los entes gubernamentales y determinar la agenda de trabajo común para el 2020.

2

Extender a nuestros proveedores y contratistas nuestro Código de Ética, como un referente que regule los comportamientos, actividades y decisiones, en pro de la transparencia, las prácticas laborales y ambientales, el respeto de los derechos humanos y el cumplimiento normativo colombiano.

4



1

De la mano con el sistema de gestión social, ejecutaremos nuestro plan de compromiso social con las comunidades, mediremos su nivel de satisfacción y realizaremos el segundo encuentro para continuar madurando nuestra interacción, rendir cuentas y capturar nuevas expectativas.

3

Diseñar e implementar la primera fase del programa de desarrollo de proveedores, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

5

Actualizar la evaluación de proveedores y contratistas con criterios que incluyan elementos relacionados con la sostenibilidad.

Ofrecer nuevas alternativas de suministro para el abastecimiento de repuestos de chasis para la flota de buses B10, repuestos que a la fecha son obsoletos y han sido eliminados por el fabricante.

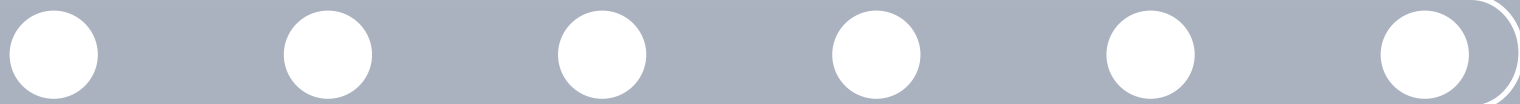
6

Publicar y socializar nuestro Código de Ética con nuestros grupos de interés.

8

Trabajar con los líderes de cada proceso, los controles que pueden estar vinculados con aspectos éticos en sus actividades diarias.

10



7

Desarrollar los controles para gestionar riesgos relacionados con la ética en Conexión Móvil

9

Fortalecer procesos de capacitación a los colaboradores con elementos relacionados con nuestro Código de Ética.

11

Diseñar los mecanismos necesarios para dinamizar los comportamientos éticos en toda la compañía.

Fortaleceremos nuestro relacionamiento con los grupos de interés mediante actividades que generen valor para todos.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**

GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

CONECTÁNDONOS CON LO
IMPORTANTE

GRI 102-15

El ambiente un camino para la sostenibilidad de la organización

La gestión ambiental de la compañía es un pilar de la sostenibilidad; es un factor relevante que nos permite mitigar los impactos que generamos con la operación.

El 2019 fue un año determinante en la estructuración de nuestro sistema de gestión ambiental, siempre que identificamos los aspectos e impactos ambientales relevantes para la organización, establecimos y socializamos la Política del sistema de gestión ambiental, y partir de esta, definimos los objetivos,

metas y programas ambientales, que darán el enfoque de gestión de Connexión Móvil para los próximos años en este ámbito.

Entre los aspectos e impactos ambientales más relevantes de la compañía encontramos que el agua y el aire son los recursos naturales más impactados por las operaciones de la compañía. La siguiente grafica explica los procesos y el número de impactos generados por cada recurso ambiental.

GRI 102-11



Energía

8 impactos ambientales

En los procesos:
Mantenimiento, Administración



Agua

59 impactos ambientales

En los procesos:
Mantenimiento, Administración,
Ambiental



Suelo

14 impactos ambientales

En los procesos:
Mantenimiento, Operaciones



Aire

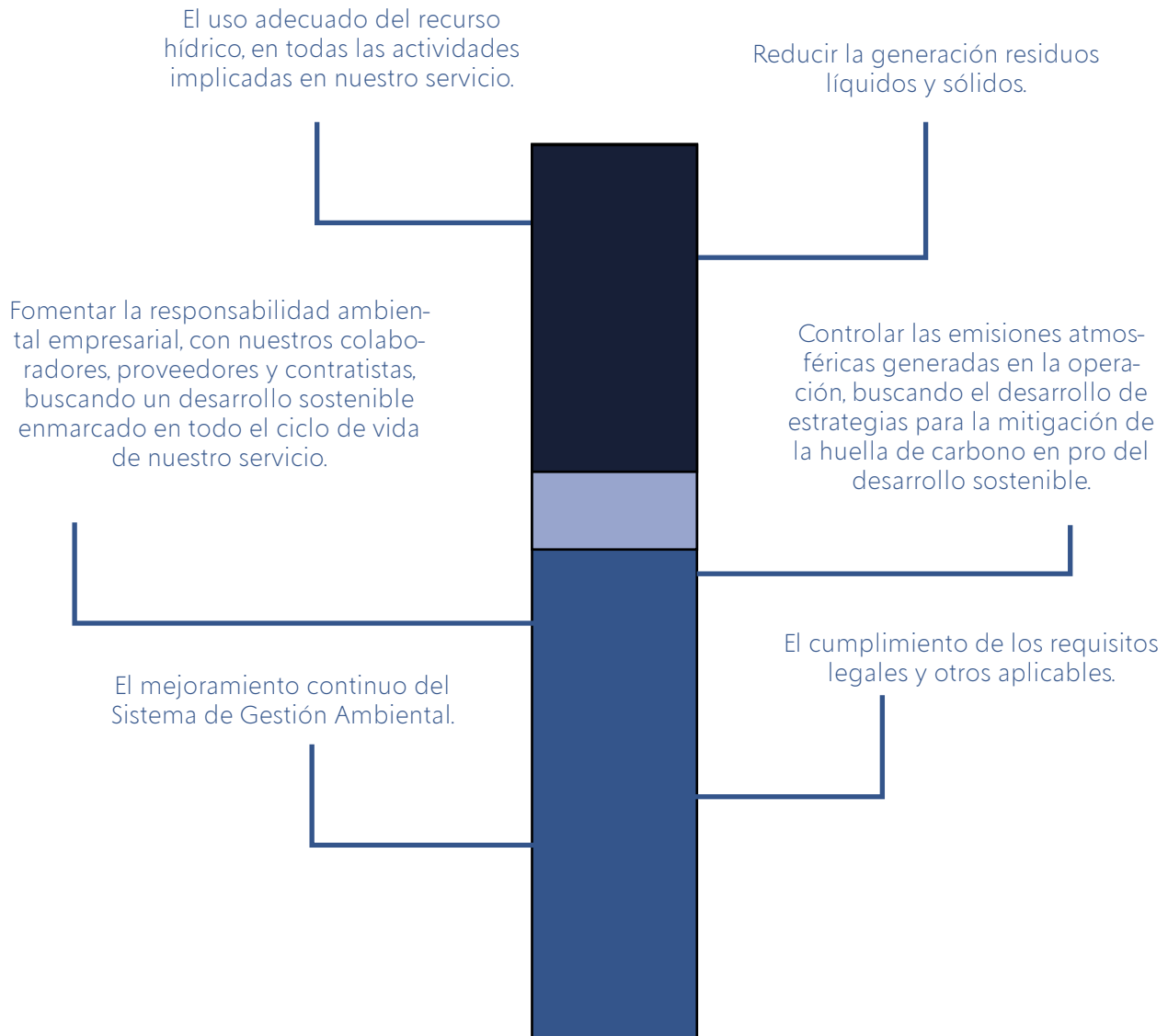
31 impactos ambientales

En los procesos:
Mantenimiento, Lavado,
Administración, Ambiental



De acuerdo con el nivel de criticidad de los impactos ambientales, pudimos establecer el compromiso de la organización a través de nuestra política ambiental:

Estamos comprometidos con la protección del **medio ambiente a través de la prevención de la contaminación**, con el fin de mitigar y controlar los impactos ambientales generados en la operación, a través de:



Nuestra gestión en el 2019

Agua:

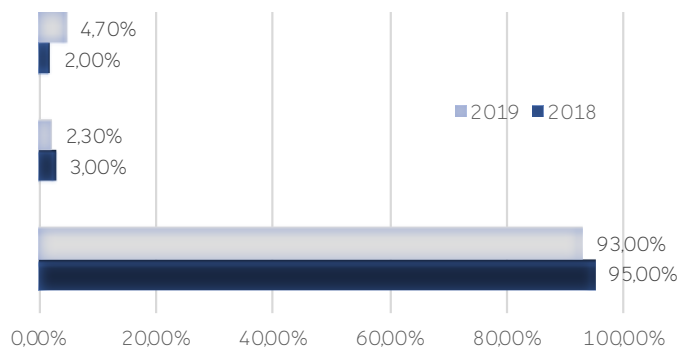


El recurso hídrico está impactado por todos los procesos de la organización, especialmente por el proceso de lavado, tomando en cuenta que la actividad de aseo y limpieza de los vehículos requiere el uso de agua tratada.

Para mitigar el impacto del consumo de agua, la compañía cuenta con una planta de tratamiento de agua residual (PTAR), en la cual tratamos 2.700 m³ mensualmente. En el 2019 empleamos más del 90% del agua reutilizada, pasando de usar el 2% de agua lluvia en el 2018 al 4,7% en el 2019, reduciendo al 0,70% el consumo de agua potable e incrementando el consumo de agua lluvia en un 2,7%; esto nos permitió mejorar las características físicoquímicas del agua empleada en el proceso de lavado de los vehículos.

GRI 303-1

Agua Recirculada y Reutilizada en la PTAR



GRI 303-5



Aire:

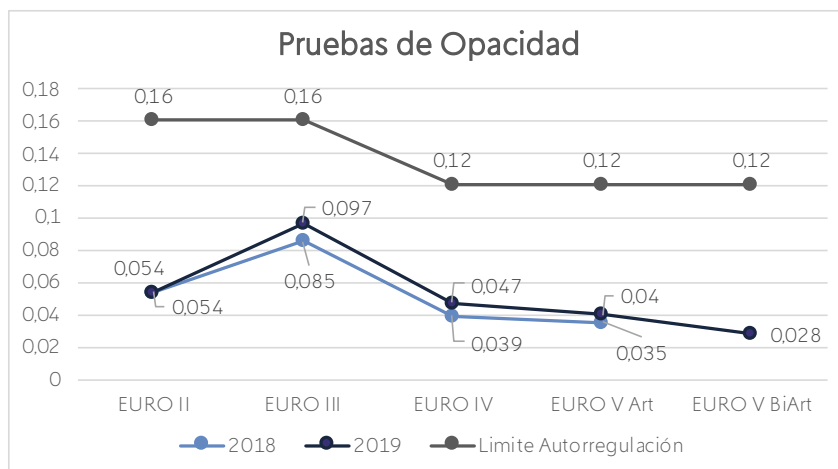
El recurso aire es el segundo recurso mayormente impactado en nuestra operación, tomando en cuenta que la movilización en los vehículos se hace a partir del proceso de combustión de combustibles fósiles. Procesos como el mantenimiento, una conducción adecuada, la reducción del ralentí, la aceleración y el frenado repentino, impactan directamente en la calidad de las emisiones generadas por el vehículo.

En Connexión Móvil, atendemos estos aspectos por medio de nuestro plan de mantenimiento correctivo y preventivo, el Programa de Autorregulación y un ciclo de capacitación de conducción económica que brindamos a todos nuestros operadores a fin de concientizar y fomentar buenas prácticas en el proceso de conducción, que beneficien la calidad del aire.



Tomando en cuenta la importancia de garantizar que las emisiones de los vehículos cumplan con los lineamientos legales, la Secretaria Distrital de Medio Ambiente estableció el Programa de Autorregulación, el cual controla que las emisiones de los vehículos no superen lo establecido en la Resolución 1304 de 2012, la cual determina que los vehículos con fabricación anterior al 2010 tengan un máximo permitido de opacidad del 16% y aquellos fabricados después del 2010, un máximo de opacidad permitido del 12%. La calidad de las emisiones se controla realizando pruebas de opacidad de manera trimestral a la flota.

A continuación, presentamos la calidad de las emisiones en el 2019 comparadas con el año anterior.



CXMT-06

1 Ralenti, es el nombre dado a dejar un vehículo encendido sin movimiento por varios minutos, esto genera un proceso de combustión incompleta y por ende impacta la calidad de las emisiones y el estado del motor.

2 Opacidad es el grado de interferencia en la transmisión de la luz y su paso a través de una emisión que procede de una fuente móvil.

Como se ve reflejado en la gráfica, los vehículos Euro II están un 66% por debajo de lo máximo permitido por la legislación. De igual forma los Euro III, por debajo un 39%, los Euro IV un 60%, los Euro V articulados un 67% y los Euro V biarticulados un 77%. Estas cifras demuestran que nuestra flota está generando el menor impacto posible en la calidad del aire, estando en promedio, un 62% por debajo de los límites máximos permitidos.

Respecto a los resultados obtenidos en el 2018, la compañía presentó un incremento del 16% aproximadamente, comportamiento que está sustentado en la edad de la flota y el kilometraje recorrido.

Otro aspecto relevante en el 2019 es la iniciativa que presentamos a TransMilenio S.A. y al Ministerio de Minas y Energía, con el apoyo de un equipo interdisciplinario conformado por FedeBiocombustibles, BioD, Terpel, Universidad Nacional, Gesoltec, Volvo, con el objetivo de realizar una prueba con un combustible denominado B50. Esta iniciativa buscaba evaluar los impactos de utilizar una mezcla de combustible compuesto 50% por biocombustible generado a partir del aceite de palma y 50% por combustible fósil, en un motor diésel, evaluar la calidad de las emisiones, el rendimiento del combustible y los impactos en la potencia del vehículo.

Logramos realizar la línea base con un vehículo Articulado Euro II y un vehículo Biarticulado Euro V, con combustible B10, sin embargo, no fue factible realizar la prueba con el combustible B50, dado que el Ministerio de Minas en conjunto con el Ministerio del Medio Ambiente, actualmente se encuentra reglamentando el uso de mezclas voluntarias con porcentajes mayores de biocombustible a las reglamentadas actualmente en el país.

El proyecto B50 representa el compromiso de la organización en innovar en el uso de combustible que puedan mejorar la calidad de nuestras emisiones, sin colocar en riesgo la calidad del servicio y la operatividad del sistema. Esperamos en el 2020 poder obtener el aval del Ministerio de Minas y Energía para finalizar el proyecto y poder establecer la viabilidad de estas mezclas voluntarias.

Suelo:

En Connexión Móvil, producto de todas las actividades que soportan la operación, se generan 235.204kg aproximadamente de residuos anualmente, convirtiéndonos en grandes generadores de residuos, los cuales están clasificados entre peligrosos, ordinarios y aprovechables.

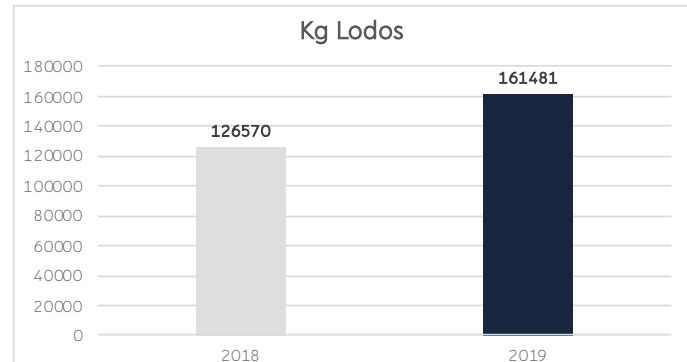
A continuación, presentamos el comportamiento de los residuos por tipología comparada con el 2018.

GRI 306-4 Residuos **peligrosos**

Uno de los principales residuos peligrosos que generamos, son los lodos provenientes de la planta de tratamiento de agua residual, los cuales son deshidratados y posteriormente dispuestos en celdas de seguridad. En



el 2019 se presentó un incremento importante del 29%, dado que prestamos el servicio de lavado a otros concesionarios entre los meses de julio a septiembre, pasando de lavar 160 vehículos diarios a 240, lo que implicó un aumento en la cantidad de agua tratada por la planta pasando de 90 m³ a 120 m³ diarios y la consecuente generación de lodos.

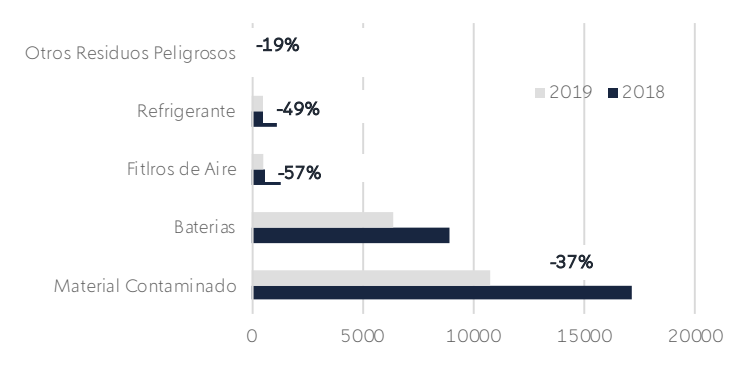


Los 48 buses biarticulados que ingresaron a la operación el último trimestre del 2018 se incorporaron en el 2019 al plan de mantenimiento preventivo, generando un incremento en el aceite usado y los filtros de aceite. Igualmente, los kilómetros recorridos durante el 2019 aumentaron el uso y desgaste de llantas.

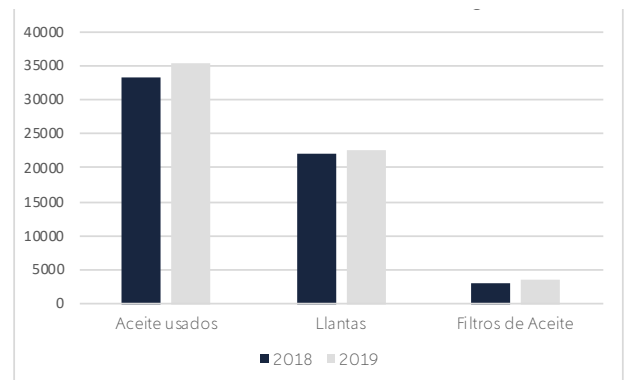
La disposición final de la dotación presentó un incremento del 50%, como resultado del traslado de 68 operadores a otras empresas del grupo, la cual requería garantizar su destrucción por temas de seguridad.

Destacamos la reducción en 8 tipos diferentes de residuos peligrosos durante el 2019, en un 38% en promedio, como consecuencia de la disminución en el proceso de Overhaul, que se aplicó tan solo a 22 vehículos en el 2019, frente a los 124 vehículos intervenidos en el 2018. Entre la clasificación de “otros residuos peligrosos” se incluyen el thiner, las borras, los RAEE y los envases de aerosol.

Residuos Peligrosos que presentaron reducción



Residuos Peligrosos que presentaron incremento



1Overhaul, es el proceso de revisión total y detallada de las condiciones técnico mecánicas de los vehículos, que han recorrido más de 1.000.000 Km, y las reparaciones que se deriven de esta.

2 RAEE, es el nombre dado a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

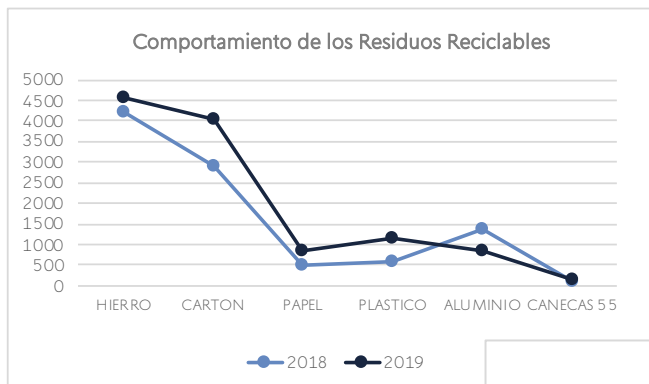
Residuos **reciclables**

Generamos residuos reciclables que por sus características físicas y químicas no representan un riesgo para el medio ambiente. El siguiente es el comportamiento presentado entre el 2018 vs 2019 de estos residuos.

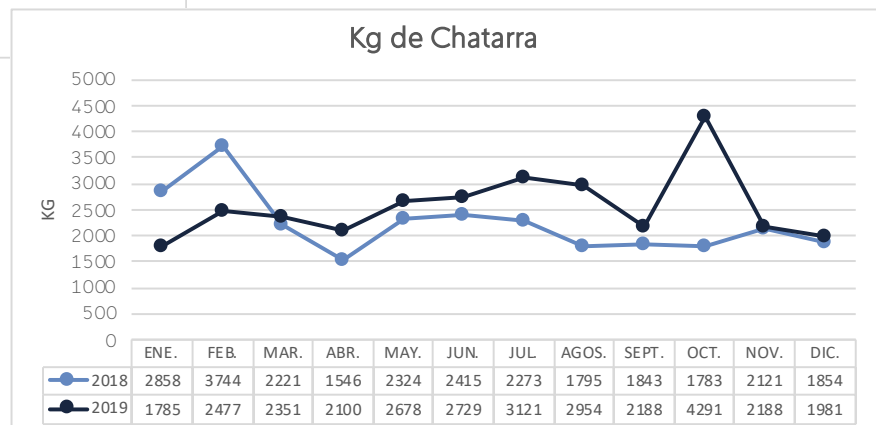
En el 2019 se presentó un incremento del 20% en la generación de residuos reciclables, impactado principalmente por el plástico, el cual pasó de 569 Kg en el 2018 a 1176 Kg, debido a la separación en el nuevo punto de acopio de la compañía de los plásticos generados en las áreas de cafetería y mantenimiento y oficinas en general. Este logro representa para el medio ambiente, ahorrar 9.2

árboles, 4.376 m³ agua y dos galones de petróleo.

De igual manera, con el objetivo de garantizar una adecuada disposición final de los repuestos usados, se implementó con el apoyo del proceso de Almacén, un nuevo procedimiento de devolución del repuesto usado, como requisito para la entrega del nuevo repuesto. Esta mejora se adoptó desde el mes de mayo y generó un incremento del 45% de la chatarra, comparado con el histórico de la compañía. A continuación, se puede observar su comportamiento en el 2018 vs 2019.



GRI 306-2



Disposición final de nuestros residuos

GRI 306-2

En Connexión Móvil siempre estamos buscando que la disposición final dada a los residuos sea la más adecuada y provechosa para el medio ambiente, a continuación, referenciamos el tipo de disposición aplicada por residuo.

La compañía para el 2019 sostuvo el mismo tipo de disposición final que en el 2018, en el cual, el 67% de los residuos son aprovechados, el 24% se disponen en celda de seguridad y el 9 % por medio de la incineración.

APROVECHAMIENTO

Consiste en incorporar el residuo al ciclo productivo o extraer sus componentes para reutilizarlos en la generación de otros productos de manera segura.

Tipo de residuos:

Peligrosos: aceite usado, baterías, llantas, thinner, canecas metálicas de 55 galones reciclables: cartón, vidrio, plástico, papel, chatarra, hierro, aluminio, refrigerante.



CELDA DE SEGURIDAD

Consiste en ubicar el residuo en un relleno con condiciones controladas para evitar que las características de peligrosidad puedan afectar al medio ambiente.

Tipo de residuos:

Peligrosos: lodos de la PTAR, envases de pintura, tubos fluorescentes, filtros aire, material contaminado, borras.



INCINERACIÓN

Es el proceso de combustión completa de la materia orgánica hasta su conversión en cenizas, usada en el tratamiento de residuos industriales peligrosos y hospitalarios.

Tipo de residuos:

Peligrosos: filtros de aceite, residuos hospitalarios, toner - cartuchos.



Nuestra huella de carbono

GRI 305-1

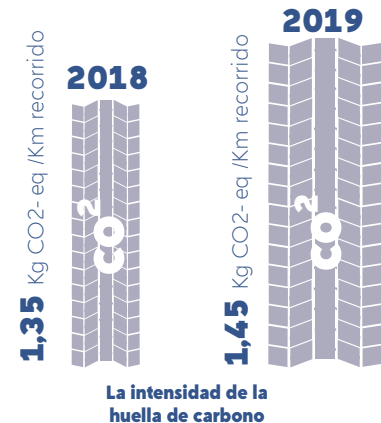
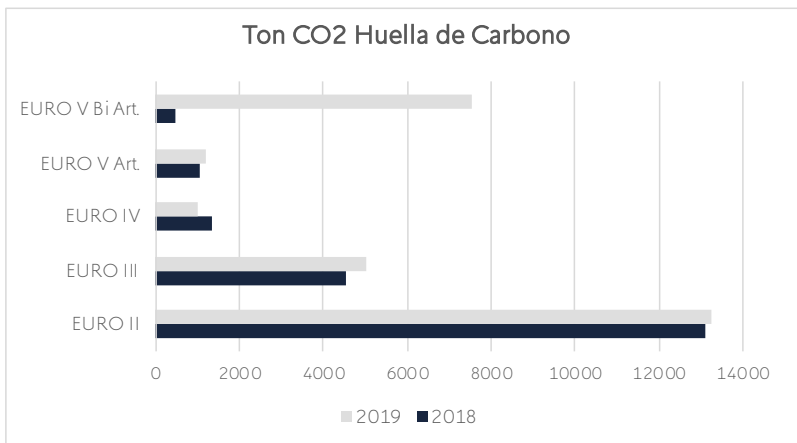
Desde el 2016 Connexión Móvil mide su huella de carbono, a fin de conocer su impacto y evaluar en el futuro estrategias de mitigación.

Para el cálculo de la huella de carbono corporativa, utilizamos el protocolo de medición y reporte de Gases de Efecto Invernadero elaborado por el World Business Council for Sustainable Development (WBSD) y el World Resources Institute (WRI).

Dentro del proceso de medición de la huella de carbono, es importante aclarar que el 99,45% es generado por el consumo de combustible, dado que es la fuente de energía que utiliza nuestros vehículos.

Así, en el 2019 generamos 28.002,83 Ton CO₂, con un incremento del 37% sobre las emisiones generadas en el 2018 con 20.489,81 Ton CO₂, resultado del ingreso de los 48 buses biarticulados a la operación.

Comportamiento de la huella de carbono por tipología de flota



En la gráfica se puede observar que el mayor incremento en la huella de carbono se presentó en la nueva flota biarticulada Euro V, dado que es la flota que debe recorrer mayor kilometraje, esta condición se vuelve un aspecto positivo siempre que son los buses que tiene la mejor tecnología y por ende, una mejor calidad de emisiones. Por su parte, la reducción presentada en la tecnología Euro IV, es atribuida al proceso de Overhaul realizado en este periodo.

Cumplimiento legal Ambiental

GRI 307-1

Gracias a nuestra matriz legal, controlamos y aseguramos de manera periódica el cumplimiento legal ambiental. Durante el 2019 no se presentaron multas o sanciones a este respecto.

Iniciaremos la implementación de un programa de gestión de trapos, que nos permitirá contar con paños de mayor capacidad de absorción y controlar la gestión de su uso en el proceso de lubricación y mecánica de patio. Esto con el objetivo de reducir los residuos peligrosos generados en el proceso de mantenimiento.

2



1

Incorporaremos en nuestra matriz de aspectos e impactos ambientales, la operación de 2 buses eléctricos, con sus respectivos controles.



3

Implementaremos el sistema de gestión ambiental atendiendo nuestro plan 2020.

Nuestro **mapa de ruta**
para el **2020**



Anexos: TABLA GRI

CONTENIDOS GENERALES del 2016

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	PÁGINA	OMISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 101 no requiere una declaración particular			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
GRI 102-1	Nombre de la organización	22	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	22, 44 a 59	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	22	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	22	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	22	
GRI 102-6	Mercados servidos	22, 44, 56 a 58	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	12 y 13, 38 y 39, 44 a 59	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	89	
GRI 102-9	Cadena de suministro	118 a 121	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	25	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	25, 40, 44, 64 a 83, 108, 114 a 121, 126 y 127	
GRI 102-12	Iniciativas externas	25, 108	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	25, 65	
ESTRATEGIA			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8 a 11	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	8 a 11 Carta de la Gerencia Capítulos de los asuntos relevante (40, 42, 62, 84, 96, 106, 112, 124)	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	30, 98	
GOBERNANZA			
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Nuestra Asamblea de Accionistas y nuestra Junta Directiva son nuestros máximos órganos de gobierno, los cuales determinan y orientan las decisiones en materia económica, ambiental y social. Apoyan y supervisan las actividades de la Gerencia General quien de la mano con su comité directivo gestiona la operación, los riesgos y el enfoque de sostenibilidad de la Compañía. Ve pág. 24.	

CONTENIDOS GENERALES DE 2016

NO.	CONTENIDO GENERAL 2016	PÁGINA	OMISIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	32	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	La Compañía carece de acuerdos de negociación colectiva	
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	32	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	informe, describir la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés. Ver página 32, 99, 102 y 103 y 114.	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	33, 114	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES			
GRI 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	14	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	16	
GRI 102-47	Lista de temas materiales	17, 34	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	14	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	16	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	14	
GRI 102-51	Fecha del último informe	14	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	14	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	19	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	14	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	19 y esta tabla	
GRI 102-56	Verificación externa	14	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cada tema material conforma un capítulo de este informe. La explicación de la cobertura y alcance de cada asunto se encuentra al inicio de cada capítulo	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	El ciclo PHVA de cada tema material se desarrolla en cada capítulo.	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Las métricas de los asuntos permiten ajustar el enfoque de gestión y determinar oportunidades de mejora como se evidencia al final de cada capítulo	
CXTT-0T	Indicadores propios de Conexión Móvil asociados a procesos	nivel de proceso	
CONECTANDONOS CON LO IMPORTANTE			
ASUNTO MATERIAL -Desempeño económico			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44	
CIDE-01	Salidas netas de impuestos	40	
GRI 410-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	30	

CONTENIDOS GENERALES GR 100-95

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	PÁGINA	OMISIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
CONECTÁNDONOS CON LO IMPORTANTE			
ASUNTO MATERIAL -Movilidad			
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos		44 a 59
OIOP-01	Ejecución de km.		46
OIOP-02	Kilómetros en vacío		47
OIOP-03	Puntos negativos Programa Diamante		47
OIMT-01	Comportamiento plan de mantenimiento		49
OIMT-02	Cumplimiento del plan de mantenimiento		50
OIMT-03	Comportamiento del DPV		53
OIMT-04	Cantidad de buses lavados		56
OIMT-05	Desmanche de buses		57
CONECTÁNDONOS CON LO IMPORTANTE			
ASUNTO MATERIAL -Seguridad en el servicio			
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos		65
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		72
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		73
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo		74
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		75
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		77
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		78
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		78
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		73
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral		80
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales		80
GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		64 a 82
OISS-01	Causas de accidentes viales		67
OISS-02	Eventos de seguridad vial		68
OISS-03	Tendencia en cantidad de eventos mensuales		68
OISS-04	TM01: accidentes de tránsito con IPAT		69
OISS-05	TM02: accidentes que generan lesiones		69
OISS-06	TM16: accidentes que generan homicidios		69
OISS-07	Incidentes		69
OISS-08	Evaluación de condiciones médicas por tipo		74
OISS-09	Accidentalidad laboral		79

CONTENIDOS GENERALES de 2020

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	PÁGINA	OMISIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
CONECTÁNDONOS CON LO IMPORTANTE ASUNTO MATERIAL -Empoderando el desarrollo de nuestros colaboradores			
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	89 y 90	
GRI 401-3	Permiso parental	90	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	91	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	92	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	92 y 93	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		Nuestros órganos de gobierno s conforman por 4 hombres y mujeres, todos en un rango de edad entre los 30 y 50 años. Ver adicionalmente pág. 89
CONECTÁNDONOS CON LO IMPORTANTE ASUNTO MATERIAL -Cultura del servicio			
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	101	
CONECTÁNDONOS CON LO IMPORTANTE ASUNTO MATERIAL -Promoción de los derechos humanos			
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No se presentaron casos de discriminación durante el 2019.
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		No se identificaron en el 2019, situaciones en las que estos derechos podrían ser vulnerados.
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		No se identificaron en el 2019 situaciones de riesgo de trabajo infantil
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		76. No se identificaron en el 2019 situaciones de riesgo de trabajo forzado
GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No realizamos capacitaciones en derechos humanos a nuestro proveedor de seguridad física.
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	108	
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		En el 2019 no se realizaron capacitaciones en este tema a los colaboradores.
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales		Ver impactos generados por nuestra operación en (Nuestro modelo de negocio, creación de valor pág 21 y 21

CONTENIDOS GENERALES GRUPO 100-99

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	PÁGINA	OMISIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
CONECTANDONOS CON LO IMPORTANTE ASUNTO MATERIAL -Relaciones eficas			
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	119	
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	119	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	121	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	114	
CONECTANDONOS CON LO IMPORTANTE ASUNTO MATERIAL -Gestión de impactos ambientales			
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	1213	
GRI 303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	128	
COMTM-06	Índice de opacidad	129	
GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	La compañía gestiona un proceso de cero vertimientos en el área de lavado, por ende todos los vertimientos son gestionados como un residuo peligroso sin generar ningún tipo de descarga a la red de alcantarillado, lo cual es avalado por la autoridad competente del distrito.	
GRI 303-5	Consumo de agua	128	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	135	
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	133,134	
GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos	131	
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	136	

