

TRANSPORTE FERROPORTUARIO DE COLOMBIA TRANSFERPORT S.A.S.

Política de Atención de Terceros

Dirección de Cumplimiento



ÍNDICE DE MODIFICACIONES			
Versión	Numeral Modificado o Adicionado	Fecha de Aprobación / Modificación por la Junta Directiva (dd/mm/aaaa)	Descripción de la modificación
1.0	Todo el documento	12/07/2024	Creación del documento.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETO	4
2.1.	Objetivos Generales.....	4
2.2.	Objetivos Específicos	4
3.	ALCANCE.....	5
4.	PRINCIPIOS	5
5.	PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	6
6.	MEDIDAS Y CANALES PARA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	7
6.1.	Base Fundamental del Trato Preferencial.....	7
7.	ÁREA ENCARGADA DE ATENCIÓN A TERCEROS	7
8.	CAPACITACIONES	7
9.	INDICADORES	8

1. INTRODUCCIÓN

Transporte Ferroportuario de Colombia – TRANSFERPORT S.A.S., (en adelante la “Sociedad” y/o Transferport), es una empresa 100% colombiana, especializada en la prestación de servicios de transporte ferroviario de carga. La operación de Transferport está ubicada a lo largo del corredor férreo entre La Dorada (Caldas) y Ciénaga (Magdalena), en una extensión de vía de 750Kms aproximadamente. Abarcando cinco departamentos y ocho municipios.

En desarrollo del compromiso institucional de Transferport de implementar una Política de Atención a Terceros (en adelante la “Política”), la Junta Directiva de Transferport aprobó el contenido del siguiente documento e impartió instrucciones claras y precisas para asegurar su pleno conocimiento y total acatamiento por parte de toda la organización.

El fomentar y mantener un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a sus diferentes grupos de interés, es un elemento fundamental para Transferport, razón por la Política constituye un compromiso institucional en procura de la protección de los intereses de sus terceros, de modo que su aplicación e interpretación deberá hacerse en consonancia con los estatutos sociales y el Programa de Cumplimiento adoptado por la Sociedad.

2. OBJETO

El objeto de la Política es establecer los lineamientos que deben regir la transmisión de información interna y externa, en la debida atención y protección de los intereses de sus grupos de interés, la cual tiene lugar a partir de la observancia de los principios orientadores que, sobre esta materia, han sido previstos en la legislación.

2.1. Objetivos Generales

Transferport ha decidido enfocar su Política en la debida atención y protección a sus grupos de interés, para ello ha considerado los siguientes objetivos generales:

- i. Consolidar al interior de su estructura organizacional, un ambiente de atención, respeto y servicio hacia sus grupos de interés, a partir de una cultura organizacional permeada por los principios y valores corporativos que la Sociedad ha adoptado como propios.
- ii. Propender porque la información que reciban los diferentes grupos de interés de parte de Transferport sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia.
- iii. Promover y fortalecer, como herramienta de mejoramiento continuo, los procedimientos existentes para la atención de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias que, en virtud de las relaciones comerciales existentes.

2.2. Objetivos Específicos

- i. Propender por la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con la oferta de servicios, compromiso de atención y obligaciones contractuales acordadas.
- ii. Ofrecer, en el marco de su objeto social, servicios con estándares de seguridad y calidad.
- iii. Suministrar a sus diferentes grupos de interés información que les permita conocer sus derechos y obligaciones en el marco de las relaciones comerciales que mantienen con la Entidad.
- iv. Atender eficiente y debidamente, y, en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los diferentes grupos de interés.

- v. Administrar los conflictos que surjan entre los intereses de la Sociedad y los intereses de sus grupos de interés, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más grupos de interés vinculados directa o indirectamente a la Sociedad, de una manera transparente e imparcial, velando porque prevalezca el interés de estos cuando ellos efectivamente se presenten.

3. ALCANCE

La Política tiene un ámbito de aplicación general a toda la Sociedad, incluyendo sus diferentes grupos de interés.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Política dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

4. PRINCIPIOS

- i. **Debida diligencia:** La Sociedad empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de todos sus servicios a terceros, con el fin de que éstos reciban la información y/o atención debida y respetuosa, no solo en desarrollo de las relaciones establecidas con ellos sino también en el desenvolvimiento normal de las operaciones.

Dichas relaciones deberán regirse en todo momento por la satisfacción de las necesidades de estos, según las obligaciones pactadas.

En desarrollo del principio de debida diligencia, Transferport cuenta con un modelo de atención y servicio incluyente para adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños menores y personas en situación de discapacidad, para facilitar el acceso a la información y servicios de la Sociedad (Ver Anexo A – Protocolo de Atención a Terceros; y Anexo B – Protocolo de Atención a Terceros en Condición de Discapacidad).

- ii. **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** La Sociedad deberá suministrar a sus diferentes grupos de interés información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita especialmente que sus grupos de interés conozcan adecuadamente sus derechos y obligaciones.
- iii. **Responsabilidad de Transferport en el trámite de quejas:** La Sociedad atenderá de manera eficiente y dentro de los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas, peticiones o reclamos interpuestos por terceros, y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- iv. **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** Transferport deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los terceros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más terceros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los terceros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables.

5. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

A continuación, se desarrollan los pasos que componen el trámite interno de las diferentes solicitudes que radiquen diferentes terceros ante la Sociedad:

- i. **Radicación:** Implica el recibo y relación de la queja y/o reclamo a través de los diferentes canales de radicación establecidos por la Sociedad.

Transferport ha dispuesto e informado vía su página web, de los siguientes canales de comunicación para presentación de sus PQRS:

- A la línea telefónica en Bogotá: +57 601 3286540 desde de 8:30 am a 5:00 pm
- A través del correo electrónico: informacion@transferport.co
- A la dirección: Calle 90 No. 10-41 Piso 9 en Bogotá D.C. de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.

Los terceros deberán suministrar sus datos de contacto como teléfono fijo, celular, dirección y correo electrónico.

- ii. **Documentación del requerimiento o petición:** Esta etapa supone la obtención de los documentos allegados por el tercero, que permitan conocer con exactitud la situación para de esa manera determinar el contexto, concepto y emitir la respuesta por parte del área responsable de la misma.
- iii. **Elaboración de la Respuesta Preliminar:** Es la preparación de la respuesta por parte del área responsable, atendiendo a la materia sobre la cual versa la reclamación o petición, así como los documentos allegados y los que se encuentren en los registros de la Sociedad.
- iv. **Revisión:** Es la corrección, evaluación y aprobación de la respuesta preliminar.
- v. **Conformidad y Firma:** En aquellos casos en que resulte necesario, la respuesta deberá ir acompañada de la aprobación y firma del Representante Legal, antes de ser remitida al tercero.
- vi. **Remisión y envío de la respuesta final:** Una vez se han agotado en debida forma las etapas precedentes y el documento contentivo de la respuesta final se encuentra debidamente elaborado, revisado y aprobado, el mismo se dispone a ser enviado al tercero, así como a las partes involucradas que requieran la respuesta emitida al tercero.
- vii. **Archivo:** Implica el archivo de la copia de la queja y/o reclamo radicado por el tercero, así como también la respuesta emitida por parte de Transferport con sus respectivos soportes documentales.

La respuesta al tercero frente a su queja deberá ser remitida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de esta, respuesta que será concreta, clara, suficiente, oportuna y se atenderá a cada uno de los puntos indicados por el tercero en el escrito de su reclamación.

6. MEDIDAS Y CANALES PARA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Se debe tener en cuenta que la Sociedad siempre está en la búsqueda de un trato igualitario a todos sus terceros, motivo por el cual, ha establecido políticas y procedimientos para la atención de personas en situación de discapacidad.

Bajo dichas premisas la Sociedad brindará un trato preferencial a aquellas personas que transitoria o permanentemente ven reducidas sus funciones motrices, y en consecuencia su movilidad, o presentan algún tipo de dificultad para desplazarse, así como adultos mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo, personas de baja estatura, personas con baja visión, invidentes y personas con dificultad o imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida auditiva total o parcial, entre otros. Lo anterior con el propósito de que su atención se efectuó de forma prioritaria, segura y oportuna.

6.1. Base Fundamental del Trato Preferencial

- i. Todas las personas vinculadas a la Sociedad deberán brindar un trato adecuado, respetuoso y digno, a los terceros que se encuentren en situación de discapacidad.
- ii. Todas las personas vinculadas a la Sociedad deberán estar en condición para acompañar a los terceros en condición de discapacidad.
- iii. Para cumplir con el acompañamiento adecuado del tercero en condición de discapacidad se le solicitará a la recepción del edificio que se avise de inmediato de esta condición, para que quien lo solicite reciba el apoyo requerido por parte de cualquiera de los funcionarios de la Sociedad, cuando este tercero visite las instalaciones en Bogotá D.C.

7. ÁREA ENCARGADA DE ATENCIÓN A TERCEROS

La Dirección Comercial será el área encargada del servicio y atención a terceros al interior de la Sociedad, procurando por:

- i. Colaborar en el diseño de la estrategia de atención a terceros.
- ii. Liderar la implementación y seguimiento de la Política al interior de la Sociedad.
- iii. Ejecutar la estrategia de atención a terceros.
- iv. Diseñar el programa de capacitación respecto a nuevos funcionarios en relación con la Política.
- v. Realizar seguimiento al cumplimiento de las tareas y actividades del equipo de trabajo.
- vi. Presentar a la Dirección de la Sociedad la información sobre la gestión de PQR's y niveles de atención, para asesorarlos en la toma de las acciones preventivas y correctivas necesarias.
- vii. Administrar y mantener el Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's)

8. CAPACITACIONES

La Sociedad debe diseñar, coordinar y programar planes de capacitación y entrenamiento relacionados con la Política, los cuales deberán ir dirigidos a todo el personal de Transferport. Estas capacitaciones se realizarán anualmente a todas las áreas de la Sociedad.

En consecuencia, los referidos planes de capacitación deberán observar, cuanto menos, los siguientes requisitos:

- i. Periodicidad definida por la Junta Directiva.

- ii. Revisión y actualización permanente.
- iii. Establecimiento de mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos.
- iv. Observancia de los requerimientos legales en la materia, atendiendo a las modificaciones que con ocasión de la actividad regulatoria de las autoridades competentes se requieran.
- v. Deben ser impartidos durante los procesos de inducción y capacitación de todas aquellas nuevas personas vinculadas que ingresen a la Sociedad.

Mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos:

- i. Aspectos relativos a la **debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio** de personas en situación de discapacidad.
- ii. Incluir la visión estratégica de la Sociedad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los diferentes grupos de interés.

9. INDICADORES

Con el propósito de identificar y tomar las medidas que permitan controlar las diferentes situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los terceros, se tienen en cuenta los siguientes indicadores:

- i. Inducciones
- ii. Capacitación y Evaluación de empleados
- iii. Terceros
- iv. Indicador de frecuencia: números de PQRS recibidos

En ese sentido, Transferport ha desarrollado y establecido indicadores prospectivos y descriptivos que evidencien potenciales fuentes de riesgo frente a la inapropiada atención a los terceros. Estos indicadores permiten realizar un monitoreo adecuado, verificando el comportamiento de los riesgos y la efectividad de los controles de la Política.