

Transparencia Empresarial

Transparencia: factor clave para la competitividad y sostenibilidad de las Empresas

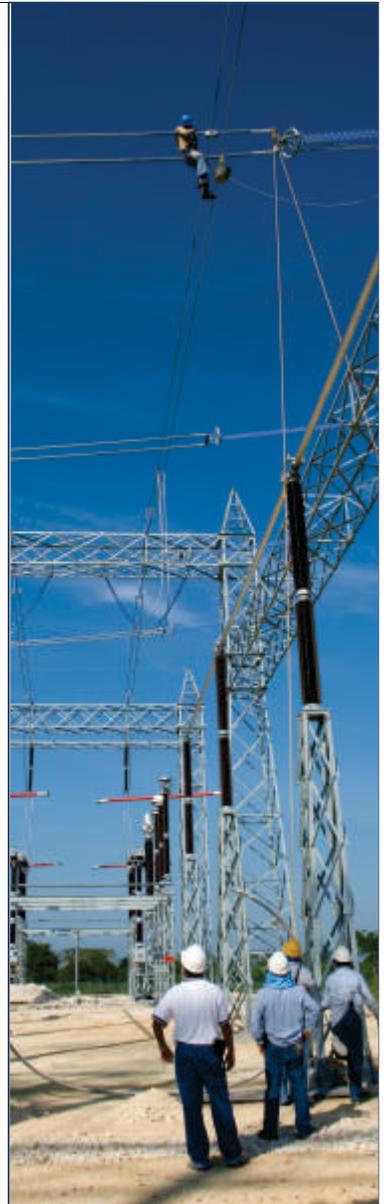
En esta edición, presentamos los resultados de la V Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial en Empresas de Servicios Públicos del país, realizada en el año 2012 por Transparencia por Colombia. Participaron en el ejercicio, de manera voluntaria, 22 Empresas de los sectores de Energía y Gas (E&G); Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA); y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que prestan servicios a más de 28 millones de colombianos y tienen área de influencia en gran parte del territorio nacional.

Este año el modelo de Medición evolucionó sustancialmente fortaleciendo sus componentes de evaluación, incorporando nuevos indicadores y actualizando los existentes conforme a los referentes y estándares en los cuales se sustenta, lo cual permite tener una evaluación y un análisis más objetivo de la institucionalidad empresarial y de la forma como las Empresas se relacionan y entregan información a cada uno de sus grupos de interés. Del mismo modo el ejercicio busca:

- ✓ Identificar el grado de desarrollo de las políticas y mecanismos de transparencia de cada empresa, frente a estándares y referentes internacionales.
- ✓ Incentivar la puesta en marcha de planes y acciones de mejora en su gestión empresarial a partir de los resultados individuales de cada empresa y las recomendaciones formuladas por Transparencia por Colombia.
- ✓ Destacar a las Empresas comprometidas con el relacionamiento ético y transparente con sus grupos de interés.
- ✓ Estimular el cumplimiento de manera voluntaria de estándares internacionales a la luz de la legislación y los compromisos del Gobierno Nacional.

En este sentido y dado que la metodología de cálculo no es la misma que se desarrolló en las pasadas cuatro mediciones 2008-2011, **los resultados obtenidos no son comparables con los resultados anteriores**; se mantienen los cuatro componentes: Diálogo, Apertura, Reglas Claras y Control, con el mismo equilibrio de pesos en la evaluación.

Es importante resaltar que los ajustes que se efectuaron a la herramienta permitieron avanzar hacia una segunda generación de indicadores, partiendo de los mismos referentes internacionales que son la base conceptual y fuente fundamental de la herramienta desde su génesis. Así mismo, las innovaciones de la normatividad colombiana, el desarrollo empresarial del sector y la necesidad de afinar la evaluación al contexto propio de cada empresa, nos ha llevado a optimizar la forma de identificar los escenarios institucionales que son susceptibles de mejora y poder tener una incidencia significativa desde la sociedad civil.



Sr. Ban ki-moon
Secretario General de las Naciones Unidas

“Es esta necesidad de encontrar soluciones comunes para los retos que enfrentamos, lo que genera el avance de la responsabilidad empresarial en forma global”

CONTENIDO

¿Por qué es importante la Medición de Transparencia Empresarial en las Empresas de Servicios Públicos?2

Componente APERTURA3

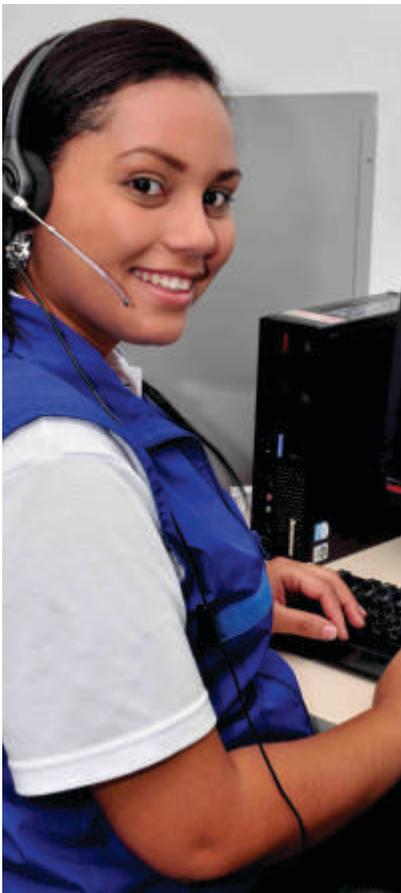
Componente DIÁLOGO.....4

Componente REGLAS CLARAS.....5

Componente CONTROL.....6

Tercera Ronda Buenas Prácticas.....7

La Medición.....8



¿Por qué es importante la Medición de Transparencia Empresarial en las Empresas de Servicios Públicos?

La Medición de Transparencia Empresarial permite:

1. Elevar estándares de transparencia en el sector de servicios públicos para aportar a la construcción de país.
2. Fomentar la ética y la transparencia en la forma como las Empresas de servicios públicos se gobiernan, gestionan y conducen como condición previa a su acción socialmente responsable.
3. Evaluar periódicamente de forma independiente y objetiva los estándares de transparencia y ética de la gestión empresarial, frente a los estándares y principios internacionales.
4. Identificar fortalezas y oportunidades de mejora a partir de la lectura de una ficha técnica de resultados que ubica el desarrollo de las prácticas frente a estándares y referentes internacionales.
5. Compartir estándares de transparencia en el grupo de Empresas participantes, promoviendo mejores prácticas, fortaleciendo el sector y elevando los estándares del sector de servicios públicos en Colombia.

“Las Empresas competitivas son las éticas por dos razones fundamentales: merecen credibilidad y generan confianza”
Adela Cortina

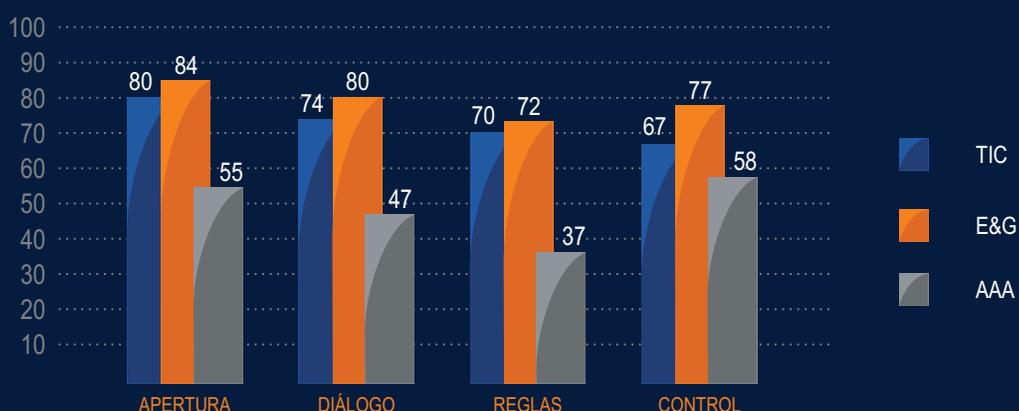
El sector de Energía y Gas obtiene la calificación más alta en la Medición:

78

Según los resultados de la Medición de Transparencia Empresarial en Empresas de Servicios Públicos 2012 (MTE-ESP) la mayoría de las Empresas que participan, han mostrado una mejoría significativa en la entrega oportuna de información; disminuyendo así las grandes asimetrías que se evidenciaban en años anteriores. Las Empresas han venido implementando mecanismos que le permiten a los diferentes grupos de interés acceder a información relevante; así mismo, vienen implementando políticas y mecanismos efectivos para gestionar su ética corporativa; de la mano de adecuados procedimientos de gobierno corporativo; sin dejar de ser éste último el que mayores brechas genera frente a los estándares internacionales.

El sector de Energía y Gas obtiene la calificación más alta en la Medición, con un promedio de 78, siendo 100 el máximo puntaje, el sector TIC 73/100 y el sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo obtiene una calificación de 49/100. El promedio general de la Medición es de 67/100.

Comparativo Componentes por Sector





Componente APERTURA

Publicidad de información de interés a través de diversos canales

El sector TIC se destaca en el componente de Apertura. Las Empresas que se miden del sector, poseen políticas y mecanismos de transparencia acordes a los estándares internacionales en la materia; evidenciándose así mayores avances en el relacionamiento de estas Empresas con sus proveedores y socios y accionistas. En el sector de Energía y Gas se evidencia de manera similar avances en este mismo componente; no obstante el relacionamiento es mucho más significativo con la sociedad y los socios accionistas e inversionistas.

Por otro lado, los resultados de las Empresas del sector AAA revelan la necesidad de fortalecer e implementar políticas y mecanismos de entrega de información para cada uno de sus grupos de interés a través de la diversificación de canales y monitoreo de su pertinencia.

La evaluación de este componente señala igualmente la evolución en un corto y mediano plazo de los mecanismos implementados por las Empresas de los tres sectores para la entrega de información a los grupos de interés, en este sentido las Empresas han entendido la importancia y el valor agregado que genera la diversificación pero también la evaluación y monitoreo de los principales canales de comunicación, en aras de ser responsables con el acceso a la información y la transparencia.

Este componente fue mejorado con la incorporación del nuevo indicador de "Publicidad a Política de Apertura", que busca que las Empresas incluyan a sus grupos de interés en el proceso de comunicación y entrega de información. De esta manera, la tipología de información pública y reservada se construye y clasifica teniendo como criterio su relevancia para los grupos.

SUBINDICADORES:

- Apertura a Socios, Accionistas e Inversionistas
- Apertura a Clientes
- Apertura a Proveedores
- Apertura a Sociedad
- Publicidad a Política de Apertura



Componente DIÁLOGO

Estrategias de diálogo e interacción con grupos de interés: Clientes y Proveedores

En el componente de Diálogo los resultados de la Medición hacen un fuerte llamado a que las Empresas de los tres sectores continúen en el camino de formalizar y afianzar la política de desarrollo de proveedores y los canales de interacción con este grupo de interés; esto a través de prácticas sostenibles bajo el marco de RSE.

En Diálogo con los Clientes, los sectores de E&G y TIC abanderan las buenas prácticas. Importante resaltar que la Medición evidenció la utilización diversa de canales a través de los cuales las Empresas entregan de manera significativa, información relacionada con el servicio prestado. En este sentido, es importante que las Empresas del sector AAA de acuerdo con su ámbito de actuación, fortalezcan sus políticas y mecanismos de diálogo con sus distintos grupos de interés, especialmente, con sus Clientes.

En el proceso de mejoramiento de la herramienta, a este componente se le agregó un indicador adicional denominado “Diálogo con Proveedores” considerando que la interacción con este grupo de interés es vital en la valoración de la transparencia empresarial. Frente al resultado obtenido, si bien se evidencian acciones de relacionamiento importantes en el sector de E&G, se hace un llamado a las Empresas de los tres sectores evaluados a tener en cuenta acciones de buenas prácticas, para el diálogo con proveedores, bajo parámetros de reglas claras más allá de lo establecido en la normatividad vigente y llevarlo a cabo bajo principios de generación de valor compartido.

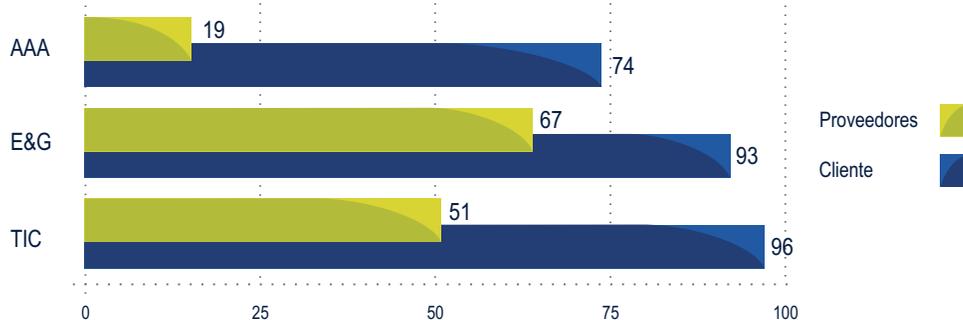
En Diálogo con los Clientes, los sectores de E&G y TIC abanderan las buenas prácticas.

El indicador “Diálogo con Proveedores” considera que la interacción con este grupo de interés, es vital en la valoración de la transparencia empresarial.

SUBINDICADORES:

- Diálogo con Clientes
- Diálogo con Proveedores

Comparativo de Diálogo por Sector



Componente REGLAS CLARAS

Adopción y formalización de normas, principios y valores en la cultura organizacional y alineación a su cadena de valor

Vale la pena destacar el compromiso que han asumido las Empresas participantes en la Medición frente al afianzamiento de sus políticas y valores corporativos de cara al mejoramiento del servicio, sin embargo no sobra insistir en la continuidad de éstas como garantía de la gobernabilidad e institucionalidad de las ESP, que son vitales para el desarrollo del país.

En lo que respecta al indicador de Ética Empresarial, aunque el sector de E&G es el que lidera el tema; no son esquivas las recomendaciones que se siguen formulando por parte de Transparencia por Colombia a las Empresas frente a la necesidad de formalizar los canales e instancias éticas de reporte y consulta. Así como también, el llamado a materializar y robustecer las cartas o códigos de ética y conducta.

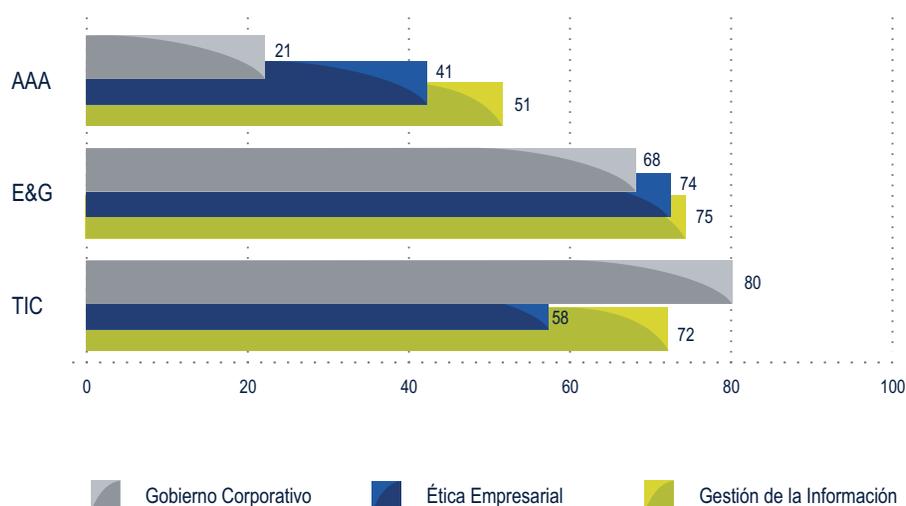
En lo relacionado con Gobierno Corporativo, la Medición evidencia que aunque el sector de TIC es el que más se acerca al estándar; es imperante que las Empresas que aceptaron medirse de manera voluntaria, no solo formalicen sus códigos de buen gobierno, sino que además establezcan en ellos parámetros relevantes, como la declaratoria de conflicto de intereses, revelación de información, reglamentos de juntas directivas y asamblea de accionistas. Por último, sin ser menos importante, la evaluación de las sesiones y miembros de junta directiva y su debida divulgación.

La ética y la transparencia son pilares fundamentales del gobierno corporativo de las Empresas, por lo que la Medición busca que éstas se blinden desde su institucionalidad frente a las malas prácticas del soborno y la corrupción.

En el proceso de mejoramiento de la herramienta, se incluyó un nuevo indicador de "Gestión de la Información", a través del cual se valora el contenido mismo de las políticas empresariales en las cuales se espera encontrar las reglas claras de interacción con los diferentes grupos de interés.

Uno de los resultados significativos que arroja el ejercicio, es que las Empresas deben revisar de manera periódica sus políticas y darlas a conocer a los grupos de interés. Su cumplimiento se debe reforzar y confrontar en la realidad para que en algunos casos se redefina conforme a las buenas prácticas, de esta manera se fortalece las relaciones con clientes, empleados, sindicatos, proveedores y contratistas; con lo cual se contribuye a la sostenibilidad y competitividad de las Empresas. Todo esto enmarcado en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los Principios del Pacto Global y por supuesto bajo parámetros de protección de los Derechos Humanos.

Comparativo Reglas Claras por Sector



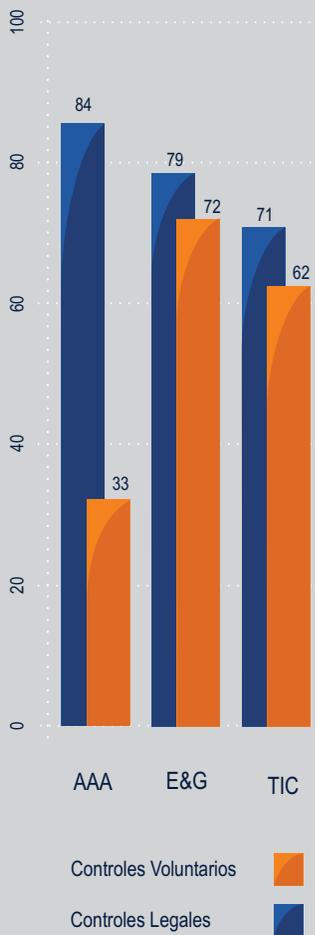
SUBINDICADORES:

- Ética Empresarial
- Gobierno Corporativo
- Gestión de la Información



SUBINDICADORES:

- Controles Legales
- Controles Voluntarios

Comparativo de Control por Sector

Componente CONTROL

Cumplimiento de la Ley, promoción y participación de espacios de control social

El ejercicio permite concluir que las Empresas participantes en la Medición cumplen con las disposiciones legales en materia de control. Sin embargo, las sanciones administrativas interpuestas por el órgano de vigilancia y control siguen presentándose de manera significativa en aquellas que tienen usuarios finales; en su mayoría suscitadas por incumplimiento a la promesa de servicio. No obstante, se evidencian niveles satisfactorios de percepción de la calidad del servicio conforme a los estudios que se realizan.

Recomendamos continuar los esfuerzos para verificar las falencias que generan esta situación y tomar las correcciones pertinentes de manera oportuna a fin de disminuir el elemento sancionatorio.

Es importante destacar que las Empresas que participan en la Medición han adoptado controles voluntarios y hacen esfuerzos significativos desde el control interno para garantizar la legalidad de su actuar. En este sentido se han identificado mecanismos de gestión de riesgos, cumplimiento de indicadores del Pacto Global, mediciones de reputación empresarial y en muchos casos han sido galardonadas con reconocimientos por su gestión y responsabilidad social.

En el componente de Control se destacan los resultados obtenidos por las Empresas del sector AAA en el cumplimiento adecuado de la normatividad que en la materia rige al sector.

De la misma manera, se recomienda implementar ejercicios de rendición de cuentas a través de los cuales brinden información veraz, completa y oportuna a sus grupos de interés y a quienes participen en estos espacios. Así mismo las Empresas deben adoptar políticas y mecanismos alineados a los esfuerzos que el país está haciendo en términos de lucha contra la corrupción tanto a nivel nacional como internacional mediante la adopción de prácticas empresariales transparentes y sostenibles.

Artículo 365: “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”.

Constitución Política de Colombia.



Tercera Ronda de Buenas Prácticas

Diálogo y Relacionamiento con Grupos de Interés: Un ejercicio transparente, incluyente y responsable en el sector de los Servicios Públicos en Colombia

En 2012 se realizó la Tercera Ronda de Buenas Prácticas, ejercicio que alcanza un posicionamiento importante en el sector de los servicios públicos, al realizarse por primera vez de manera abierta a otras Empresas diferentes a las participantes en la Medición. Se postularon un total de 14 prácticas debidamente documentadas y sistematizadas, que fueron socializadas en el evento realizado el día 13 de septiembre en Barranquilla con el apoyo de Electricaribe como empresa anfitriona y con un alto nivel de cubrimiento de medios de comunicación regionales.

Adicionalmente se promovió y presentó el desarrollo del Banco de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial, instrumento que servirá de apoyo a la gestión del conocimiento que pretende promover la Medición con estos espacios; el cual puede ser consultado en nuestra página web.

El evento de Buenas Prácticas de la MTE-ESP se consolidó como referente de transparencia para el mercado de las Empresas de Servicios Públicos, al promover y compartir experiencias de diálogo con usuarios y sociedad, programas para el fortalecimiento de proveedores, y acciones de responsabilidad social con enfoque en la transparencia y ética empresarial.



Buenas Prácticas 2012



“Los resultados reafirman el compromiso que el sector tiene frente a la lucha contra la corrupción y la apertura informativa a través de la búsqueda del cumplimiento de referentes y estándares elevados de gestión, gobierno corporativo; ética y transparencia”

CAROLINA CADAVID BOVIN
Directora Área Sector Privado
Transparencia por Colombia



“Estamos en la sociedad del conocimiento y del acceso a la información, donde el trabajo se realiza en redes y la colaboración es fundamental para el desarrollo, por ello no se puede entender un trabajo desarticulado entre los actores fundamentales de la sociedad: la colaboración entre Empresas, gobierno y sociedad civil es vital”

ELISABETH UNGAR BLEIER
Directora Ejecutiva Transparencia por Colombia



Destacamos la labor de las Empresas que participaron de manera voluntaria en la Medición de Transparencia Empresarial 2012, como un ejercicio de control social y de autorregulación. La gestión transparente de las empresas genera confianza y contribuye a la equidad y al bienestar de la comunidad.

Empresas y Delegados participantes en la Medición 2012

E&G

- ISAGEN - Gloria María Úsuga Yepes
- ISA - Nubia Zapata García
- EPM - Martha Eugenia Hidalgo Santana
- CENS - Greever Johana Ortiz Daza
- ESSA - Óscar Eduardo Fuentes Peña
- CHEC - Luz Stella Garzón Otalvaro
- EDEQ - Luz Myriam Vega Cortes
- GAS NATURAL - Johana Valencia Sánchez
- ELECTRICARIBE - Clementina María Cortina Peña
- EEB - Elizabeth Melo Acevedo
- TGI - María Claudia Aparicio Orozco

AAA

- Aguas del Oriente - Claudia Marcela Rendón Yepes
- Aguas Nacionales - Jhon Jairo Orozco Zapata
- Aguas de Occidente - Jorge Ángel Cortés Cartagena
- Aguas de Urabá - Sandra Gabriela Trochez Díaz
- Aguas de Malambo - Patricia Soto Ching
- Aguas de Manizales - Carlos Arturo Hinestrosa Cárdenas
- ACUAVIVA - Mónica María García Jovel
- EEVVM - Jorge Lenin Urrego Ángel

TIC

- TELEFÓNICA - MOVISTAR - Marcela Velásquez Posada
- ETB - Paula Andréa Hernández Molina
- UNE EPM - Jorge León Moreno Ortiz



15 AÑOS DE RETOS Y LOGROS

Este 2013 Transparencia por Colombia celebra 15 años de labor como organización ciudadana de lucha contra la corrupción. El trabajo de prevención en los sectores privado, público y con la ciudadanía ha generado avances, al igual que retos para superar este problema social. Para conmemorar el aniversario y reiterar su compromiso con la lucha anticorrupción, Transparencia organizará durante el año eventos temáticos, que usted podrá consultar en www.transparenciacolombia.org.co

www.transparenciacolombia.org.co

Transparencia
Empresarial

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

ELISABETH UNGAR BLEIER
Directora Ejecutiva

CAROLINA CADAVID BOVIN
Directora Área Sector Privado

TATIANA JOIRO RODRIGUEZ
Coordinadora Comunicaciones

ALVARO ARTURO NOSSA CHIQUIZA
Director Técnico Transparencia Empresarial

LINA MARCELA ESCOBAR
MONSALVE
Profesional de Programa Transparencia
Empresarial

ANA VICTORIA BARRERO LIMA
Profesional Asistente de Transparencia
Empresarial

BOLETÍN TRANSPARENCIA
EMPRESARIAL

LAURA DEL PINO
Diseño y Diagramación

FOTOS
Archivo ISAGEN
Archivo ISA
Archivo CENS
Archivo CHEC
Archivo ELECTRICARIBE

