Febrero 2014

Transparencia Empresarial

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Trabajando contra la corrupción y por la transparencia.

Contar con un Código de Ética en las empresas, ya no es suficiente para prevenir la ocurrencia de corrupción en los negocios. La implementación real de políticas y mecanismos para contrarrestar y prevenir sus efectos en la relación con sus diferentes grupos de interés, es una de las principales conclusiones de la Medición de Transparencia Empresarial en Empresas de Servicios Públicos (MTE), que por sexto año consecutivo realizó Transparencia por Colombia en 25 empresas de los sectores de Energía y Gas (E&G), Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La MTE tiene como objetivo crear una cultura de transparencia y rendición de cuentas.

El desarrollo de la Transparencia Empresarial como precepto permite proporcionar un marco para las buenas prácticas empresariales y estrategias de gestión de riesgo que contrarresten cualquier práctica de corrupción.

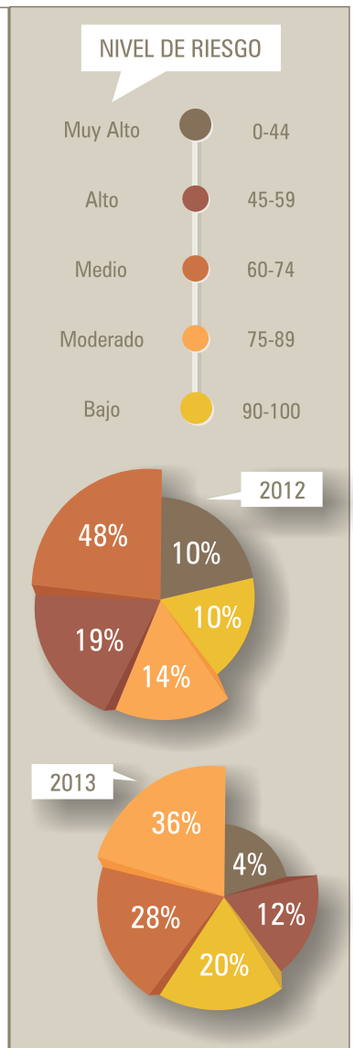
Los resultados de la Medición se ubican en una escala entre muy alto a bajo riesgo de corrupción, e indican mayor o menor posibilidad de ocurrencia de hechos de corrupción, respectivamente. En 2013 el promedio general de la MTE fue 75/100 ubicándose en riesgo moderado, lo cual representa un avance importante frente a 2012 donde se ubicó en riesgo medio con 67/100.

En esta sexta versión de la MTE, 20% de las empresas evaluadas se ubican en nivel de riesgo bajo, representando un mejoramiento, frente al 10% de las empresas que se encontraban en este nivel el año anterior. Una clara muestra que es posible implementar políticas y mecanismos de transparencia en la gestión empresarial para contrarrestar riesgos de soborno y otras formas de corrupción en los negocios.

Igualmente, es de resaltar que la muestra aumentó 22 puntos porcentuales en riesgo moderado y disminuyó 20 puntos en riesgo medio; ubicando un 16% de empresas en niveles de riesgo alto y muy alto, las cuales se espera sigan realizando esfuerzos para mejorar y consolidar sus políticas y mecanismos de transparencia.

Las empresas del sector TIC obtuvieron la calificación más alta en la Medición, con un promedio de 84, siendo 100 el máximo puntaje. El sector E&G que en 2012 tenía el promedio más alto, obtuvo 82/100, mientras que el sector AAA presentó un promedio de 63/100, mejorando frente a la vigencia anterior pero manteniéndose por debajo del promedio general de la MTE.

NOTA: Cuando en el presente documento se hace referencia a sector, corresponde a las empresas participantes en la Medición y que constituyen la muestra en cada sector.



CONTENIDO

A mayor información clara, precisa y oportuna, más transparencia y menor riesgo de corrupción 2

Resultados reflejan retos en el diálogo con clientes y proveedores..... 3

Las empresas deben seguir fortaleciendo su institucionalidad 4

Aumentar la adopción de controles voluntarios 5

IV Ronda de Buenas Prácticas.....6

Videos Transparencia Empresarial.....7

CUADERNILLO COLECCIONABLE No. 4

medición de transparencia empresarial
Empresas de Servicios Públicos

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA
Capítulo Transparencia Internacional

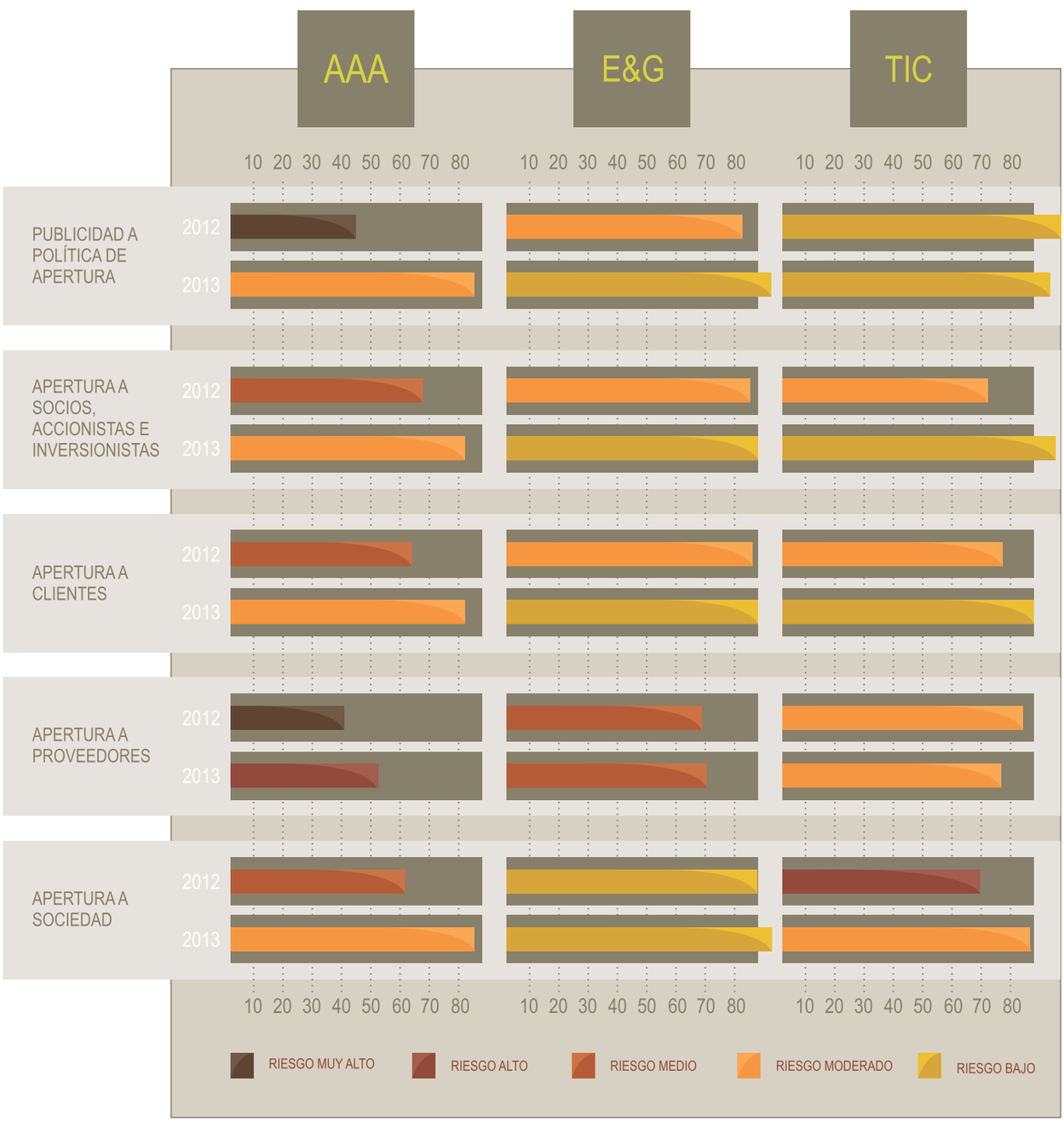
Componente APERTURA

A mayor información clara, precisa y oportuna, más transparencia y menor riesgo de corrupción.

Este componente muestra un avance significativo frente a los resultados obtenidos por las empresas que participaron en la Medición 2012, pasó de 73/100 puntos promedio a 85/100 puntos promedio en 2013, siendo el único componente que se ubica en riesgo moderado de corrupción.

El sector AAA es el que presenta mayores avances en los cinco indicadores pasando de 55 a 78/100 puntos promedio. Las empresas del sector E&G pasaron de 84 a 88/100 puntos promedio, evidenciando que los mayores avances se concentran en los indicadores de política de apertura; apertura a socios, accionistas e inversionistas y apertura a la comunidad. Así mismo, el sector TIC evidenció un avance significativo de 80 a 90/100 puntos promedio.

Aunque los avances son importantes en el componente de Apertura en los tres sectores; el reto de gran parte de las 25 empresas de la muestra, es implementar mecanismos que le permitan verificar la pertinencia de los canales a través de los cuales le brinda información relevante a sus distintos grupos de interés, esto con el fin de ser más efectivos y eficaces en la entrega de información.



Componente DIÁLOGO

Resultados reflejan retos en el diálogo con clientes y proveedores

Las empresas aún tienen varios retos en el componente de Diálogo. Si bien en 2013 se da un incremento de 6 puntos frente a los resultados de 2012, obteniendo 73/100 puntos promedio manteniéndose en nivel de riesgo medio, es necesario mejorar sus prácticas para fortalecer la interacción con sus grupos de interés, particularmente con sus proveedores, ya que hace falta formalizar sus políticas, lineamientos o directrices de desarrollo e involucramiento.

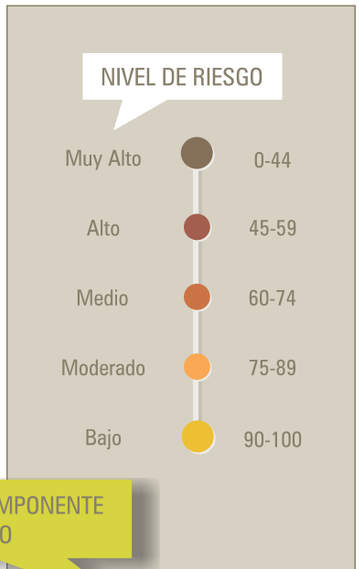
El sector AAA mejoró en el componente Diálogo con Clientes, disminuyendo el porcentaje de quejas y reclamos favorables a los usuarios a un 35% en 2013. Así mismo, es de resaltar que 5 de 9 empresas no tuvieron sanciones administrativas en firme interpuestas por el ente de vigilancia y control.

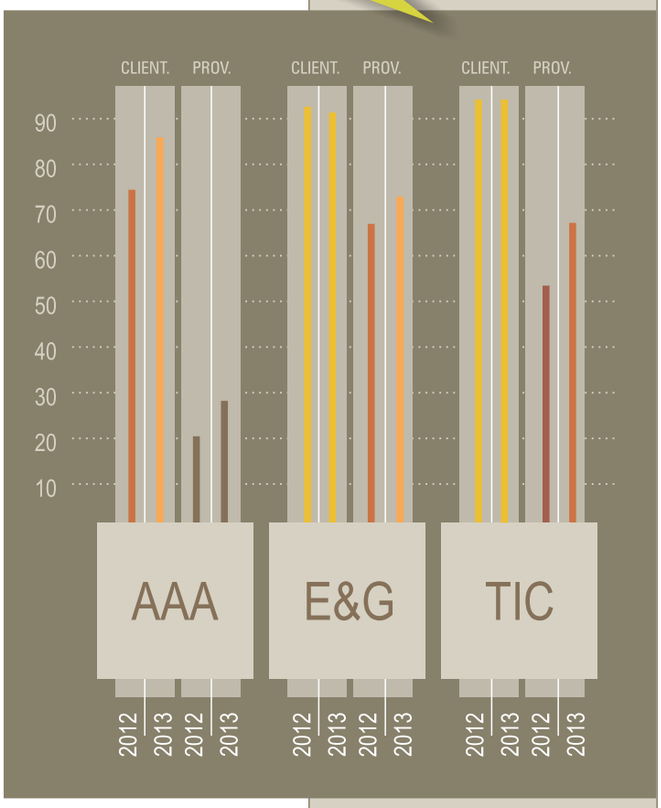
En Diálogo con Clientes, el sector E&G presentó una disminución de 1 punto frente a la medición 2012 a pesar que **mantuvo la interacción y diversificación de canales con este grupo de interés y refleja el mejor puntaje en Diálogo con Proveedores**, destacando que sólo 1 empresa de las 13 que conforman la muestra no registró y clasificó a sus proveedores, y 6 de éstas tuvieron Política de Desarrollo de Proveedores.

El sector TIC mantiene un nivel de riesgo bajo en Diálogo con Clientes, lo que refleja un incremento en su puntaje pasando de **96 a 97/100 puntos promedio**. Es importante destacar que hubo una disminución del 38% del número de sanciones administrativas interpuestas por el ente de vigilancia y control entre 2012 y 2013. Sin embargo, sigue siendo un dato significativo frente a las sanciones interpuestas a las empresas de los otros sectores en el mismo periodo de evaluación.

Aunque el Diálogo con Clientes presenta avances en los 3 sectores frente a la creación de canales de atención, el nivel de quejas y reclamos sigue siendo alto, con 1.586.831 quejas y reclamos reportadas en el 2013, frente a 880.694 en 2012.

Para Alvaro Nossa Chiquiza, Director de la Medición **"las estrategias de apertura informativa se deben articular con los mecanismos de diálogo e interacción, ya que un alto porcentaje de quejas y reclamos se da por desconocimiento de las promesas de valor consignadas en los contratos de condiciones uniformes; salvo coyunturas críticas, el mejoramiento de los indicadores de Apertura debe impactar positivamente los niveles de satisfacción"**. De la misma manera, el Diálogo con Proveedores requiere mayor atención; los resultados muestran que las empresas de E&G y TIC presentan un nivel de riesgo medio en este indicador y el sector AAA un nivel de riesgo muy alto con una calificación de 28/100 puntos promedio.





En Diálogo con Proveedores, el sector TIC, pasa de estar en riesgo alto en 2012, a riesgo medio en 2013, resultado de la implementación de mecanismos de registro y clasificación de proveedores; así como, rendimiento y desempeño de los mismos. Igualmente se destaca la utilización de más de 3 canales para comunicar información de doble vía con este grupo de interés y el desarrollo de metodologías para evaluar la pertinencia de dichos canales.

"Las reglas claras son importantes para determinar la actuación de las empresas ante sus dilemas éticos permanentes, pero éstas reglas deben ser definidas con los mismos grupos de interés y legitimadas en su día a día"

Elisabeth Ungar Bleier, Directora Ejecutiva de Transparencia por Colombia

Componente REGLAS CLARAS

Las empresas deben seguir fortaleciendo su institucionalidad para alcanzar mayor transparencia en su gestión.

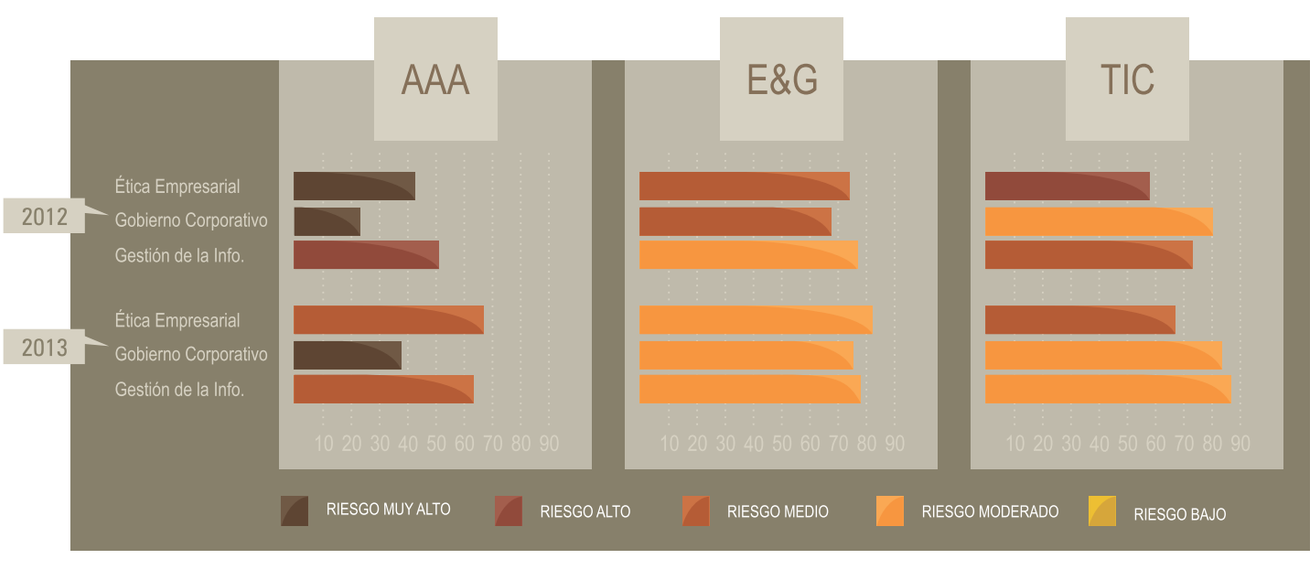
El promedio general del componente de Reglas Claras pasó de estar en riesgo alto con 59/100 puntos promedio en 2012 a riesgo medio con 70/100 puntos promedio en 2013. Se destacan avances en la formalización de políticas, códigos de ética y otros mecanismos para transparentar la gestión empresarial, pero permanecen los retos en la implementación y puesta en práctica de la gestión ética y el Gobierno Corporativo.

En el sector AAA se observan avances importantes en los indicadores de ética empresarial y gestión de la información, los cuales se ubican en riesgo medio de corrupción. Las mejoras son representadas en la formalización de códigos, canales e instancias éticas de reporte y consulta. Con relación a Gobierno Corporativo, persiste en este sector un nivel de riesgo muy alto, haciéndose imperante la codificación de buenas prácticas corporativas y su implementación con mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

El sector E&G continua abanderando el componente de Reglas Claras, así lo reflejan los promedios generales de los tres indicadores que en 2013 se ubican en riesgo moderado. Las 13 empresas evaluadas cuentan con Código de Ética y realizaron procesos de capacitación en principios y valores éticos a sus colaboradores. 12 de 13 empresas tienen Códigos de Buen Gobierno y 9 de 13 realizan procesos de evaluación de Juntas Directivas. 10 de 13 empresas gestionaron riesgos de corrupción y todas cuentan con un Manual de Contratación. Se debe continuar implementando y fortaleciendo las políticas de desarrollo a proveedores, ya que en 2013 sólo 5 de 13 empresas cumplieron con este estándar.

El sector TIC muestra avances en cada uno de los indicadores. Gobierno Corporativo y Gestión de la Información se ubican en riesgo moderado, destacándose que las 3 empresas evaluadas cuentan con Código de Buen Gobierno y gestionan riesgos de corrupción. En cuanto a Ética Empresarial, el promedio del indicador se ubica en riesgo medio, si bien las 3 empresas en 2013 contaron con código de ética, 2 no tuvieron comité o instancia de reporte y consulta en asuntos éticos y 1 no contó con un canal para dicho fin.

Para la Medición es importante que las empresas de servicios públicos disminuyan las brechas de inequidad de género y fortalezcan sus programas de vinculación laboral garantizando estabilidad y continuidad en la prestación del servicio, particularmente de cara a los compromisos que se asumen en iniciativas como el Pacto Global. Un reto importante, al observar que las empresas evaluadas contrataron un promedio de 40% de sus colaboradores a través de un tercero frente a los empleados directos y tuvieron una diferencia de género promedio del 27% contratado en el nivel directivo y del 18% en el nivel ejecutivo.



Componente CONTROL

Aumentar la adopción de controles voluntarios: ¡El gran reto Empresarial!

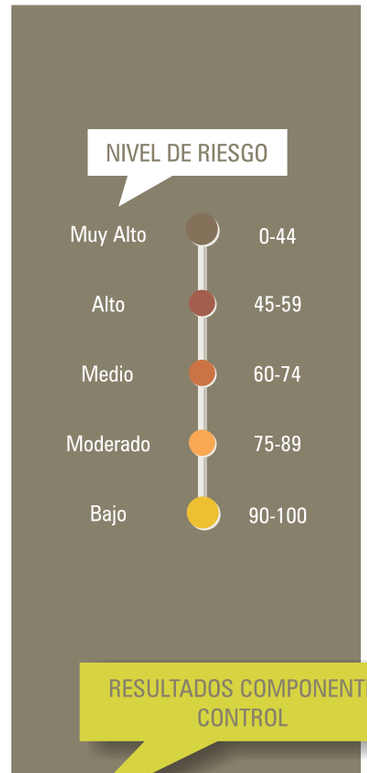
Los resultados obtenidos en el componente de Control, 74/100 puntos promedio en 2013, frente a los resultados obtenidos en 2012 de 68/100 puntos promedio; muestran un gran avance por parte del grupo de empresas evaluadas, mejorando o acercando el cumplimiento de los estándares exigidos en este componente.

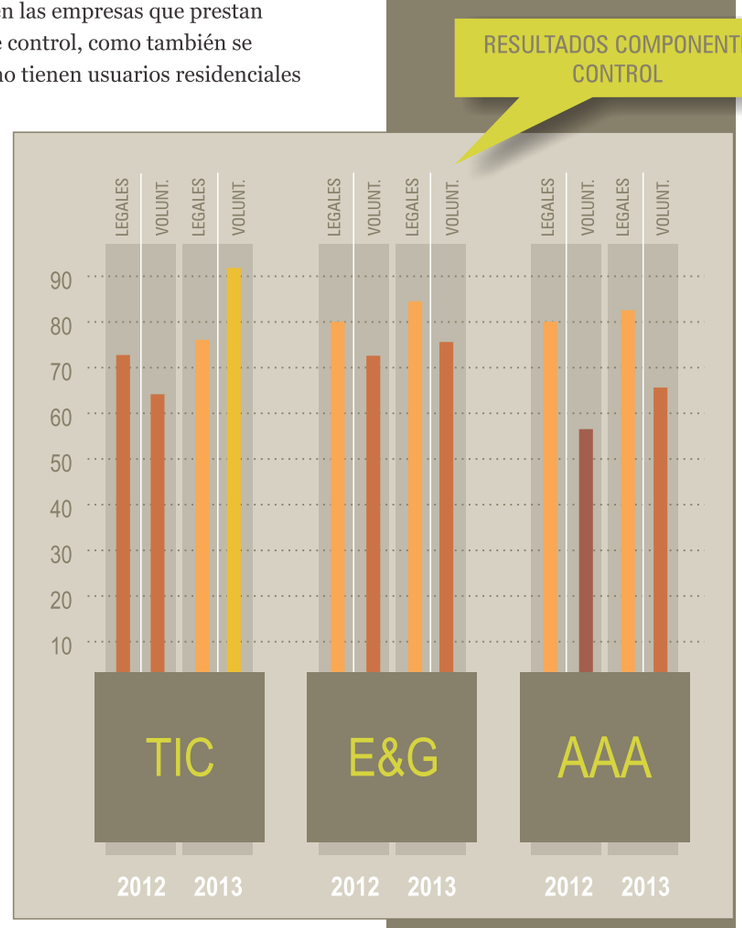
Con relación a los controles de ley, se observa que las empresas de los tres sectores evaluados cumplen con los requisitos de control estipulados en las normas por las cuales se rigen. Sin embargo, frente a la adopción y promoción de controles voluntarios, si bien hay avances en relación a los resultados de 2012; se deben generar mayores espacios de promoción de control social. Destaca el resultado del sector TIC en este indicador, pasando de 63/100 puntos promedio en 2012 a **92/100 puntos promedio en 2013.**

Los resultados obtenidos en el sector E&G en el indicador de controles voluntarios, muestra avance frente a los resultados 2012; pasando de 72 a 74/100 puntos promedio. Es de resaltar; la importancia que cobra en las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios la figura del vocal de control, como también se destaca, cómo algunas empresas de la muestra que no tienen usuarios residenciales finales, utilizan mecanismos para promover el control social en las comunidades de sus áreas de influencia.

Los resultados obtenidos en el indicador de promoción y adopción de controles voluntarios en las 9 empresas de la muestra AAA, demostro un avance de 10 puntos frente los resultados obtenidos en la vigencia 2012; obteniendo en el 2013 43/100 puntos promedio. Las empresas de este sector promueven y respetan la figura del vocal de control, y hacen esfuerzos por participar de espacios de control social, pero deben trabajar por tener una política o programa de lucha contra la corrupción.

Más allá del cumplimiento de los estándares legales que se buscan jalonar desde este componente; La MTE busca que las empresas adopten controles voluntarios para prevenir posibles riesgos de corrupción; donde el ciudadano del común se involucre y tenga participación activa; para Carolina Cadavid Bovin, Directora del Área de Sector Privado, ***"las empresas deben adoptar y poner en marcha políticas, planes y programas por la transparencia y contra la corrupción en concordancia con los objetivos del país ante instancias internacionales como la OECD".***





IV Ronda

IV Ronda de Buenas Prácticas
Unidos por la transparencia empresarial.

Se realizó en Medellín los días 19 y 20 de septiembre de 2013 con el apoyo de ISAGEN, en donde representantes de las empresas participantes en la Medición compartieron con sus pares e invitados de otros sectores empresariales, academia y organismos de la sociedad civil, Buenas Prácticas que están desarrollando para incluir la transparencia en su gestión.

Durante el encuentro, se presentaron 18 prácticas relacionadas con la adopción de políticas y mecanismos anticorrupción, la transparencia en la cultura del servicio, la importancia de la cultura organizacional en la gestión; la transparencia en el relacionamiento con la comunidad y la importancia de la gestión transparente en la contratación.

Panel Experiencias y Desafíos: Empresas Pioneras Medición Transparencia Empresarial

APERTURA

- Apoyo al Proceso de Fortalecimiento Cultural de los Embera del Alto Sinú – URRÁ
- Combo Triple A llega a tu Barrio – EMSERFUSA
- La Cultura Digital - Centro de Gestión Digital - TELEFÓNICA

DIÁLOGO

- La Atención de Usuarios PYMES VIP – UNE
- Programa Gestores del Agua – AGUAS DE MANIZALES
- Pasión por el Servicio – GAS NATURAL
- Sistema de Medida Prepago – ESSA
- Modelo de Gestión Viable en Barrios Eléctricamente Subnormales de la Costa Caribe Colombiana – ELECTRICARIBE
- Modelo Colaborativo - Red de Socios Estratégicos ISAGEN

REGLAS CLARAS

- Código Antifraude – ISA
- Programa INNOVA – TRIPLE A
- Programa Corporativo de Innovación INNOVA – ETB
- Proyecto por la Excelencia – TGI
- Modelo de Contratación Social – EPM
- Planeación Integrada de Negocio - EEB

CONTROL

- Proyecto Social para la Generación de Confianza y Promoción de la Cultura de la Legalidad – CHEC
- Gestión del Riesgo – PROMIGAS
- Gestión del Riesgo de Corrupción en el Modelo de Gestión Integral – EDEQ

BUENAS PRÁCTICAS

"La Medición de Transparencia Empresarial es el mecanismo que permite observar las brechas existentes entre ser y parecer"
Luis Fernando Rico Pinzón, Gerente General ISAGEN

Banco de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial

Su objetivo es identificar, sistematizar y visibilizar buenas prácticas con el fin de que otras empresas y grupos de interés repliquen estos buenos ejemplos de transparencia en el sector.

www.transparenciacolombia.org.co

En la actualidad se encuentran publicadas más de 50 prácticas empresariales, con el fin de destacar experiencias que tienen como objetivo transversal la disminución de riesgos de corrupción en la gestión empresarial, con lo cual se busca:

- ✓ Generar articulación entre la prevención y la lucha contra la corrupción.
- ✓ Reconocer prácticas significativas que aporten al fortalecimiento institucional y el relacionamiento adecuado de las empresas y sus grupos de interés.
- ✓ Ir más allá del enfoque coercitivo, buscando identificar las prácticas enmarcadas en la prevención como estrategia organizacional.

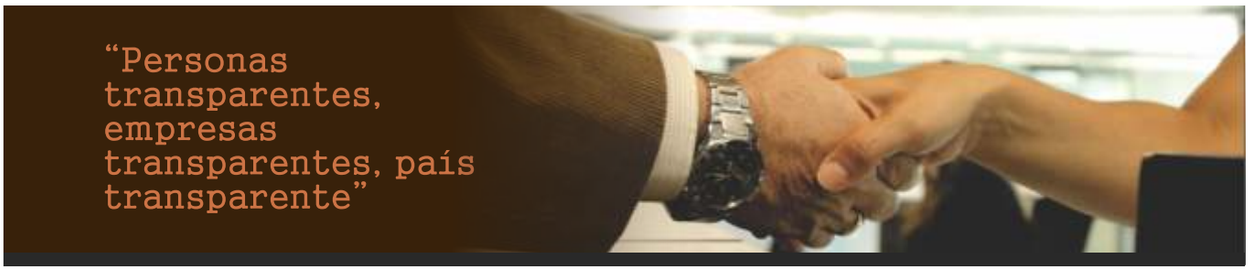
Videos Transparencia Empresarial

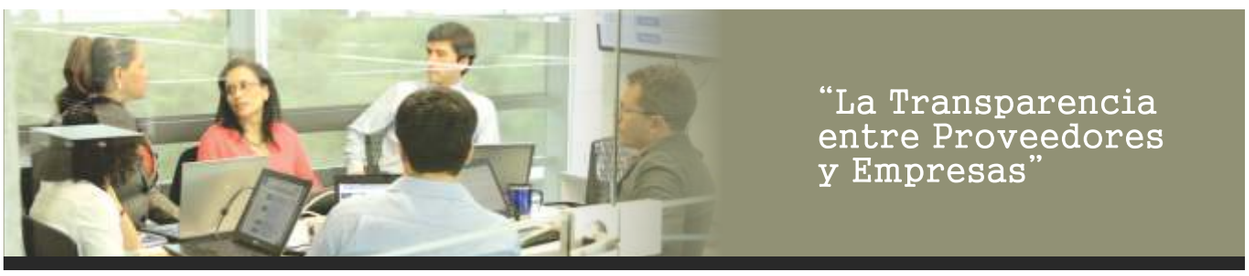
La Medición de Transparencia, al alcance de todos.

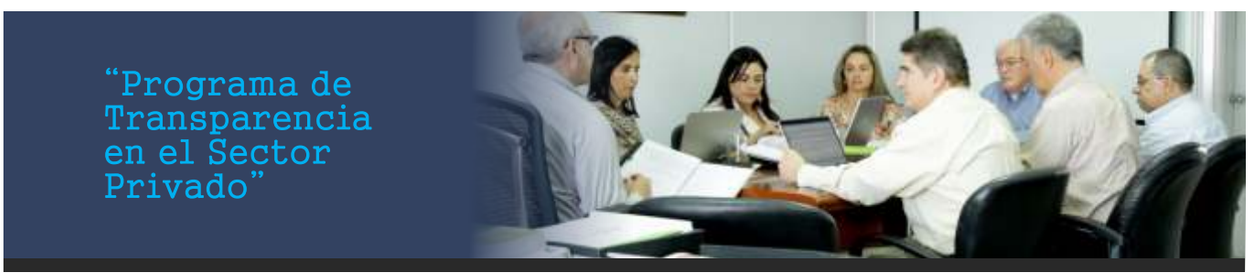
En 2013 se realizaron una serie de vídeos con algunos grupos de interés con los cuales las empresas de servicios públicos interactúan en su día a día, con el fin que se pueda comprender cómo las empresas crean relaciones de confianza basadas en la oportunidad, claridad y veracidad de la información, así como se implementan prácticas empresariales de gran valor para las partes que generan entornos sostenibles. Para este ejercicio, después de la postulación y elección correspondiente se contó con la participación de protagonistas de EPM, TRIPLE A, ISAGEN, AGUAS DE MANIZALES, TELEFÓNICA y la EEB.

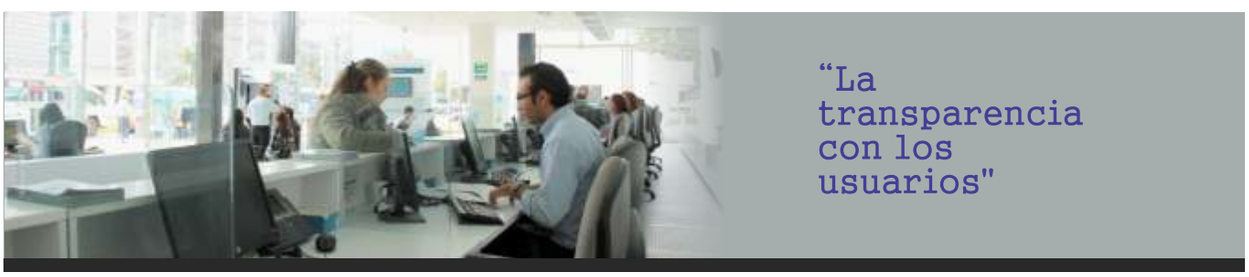
Encuéntrelos en el siguiente enlace:

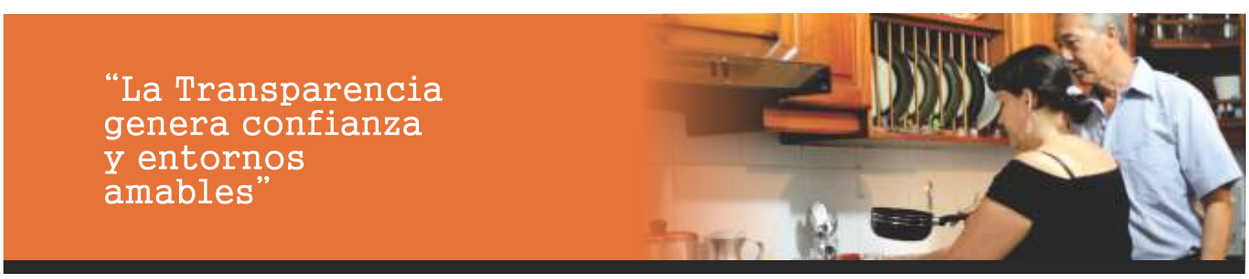
www.youtube.com/user/transparenciacol











Notas:

"Los Objetivos del Milenio post 2015 deben incluir criterios de gobernanza y transparencia", es parte de la propuesta de un grupo de más de 50 Organizaciones de la Sociedad Civil, incluyendo Transparencia Internacional.

La última edición de los Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno de Transparencia Internacional publicada en diciembre de 2013, contiene nuevas cláusulas sobre estimación de riesgos, conflicto de intereses, cabildeo, comunicación y presentación de informes, entre otros.

Empresas y Delegados participantes en la Medición 2013

E&G

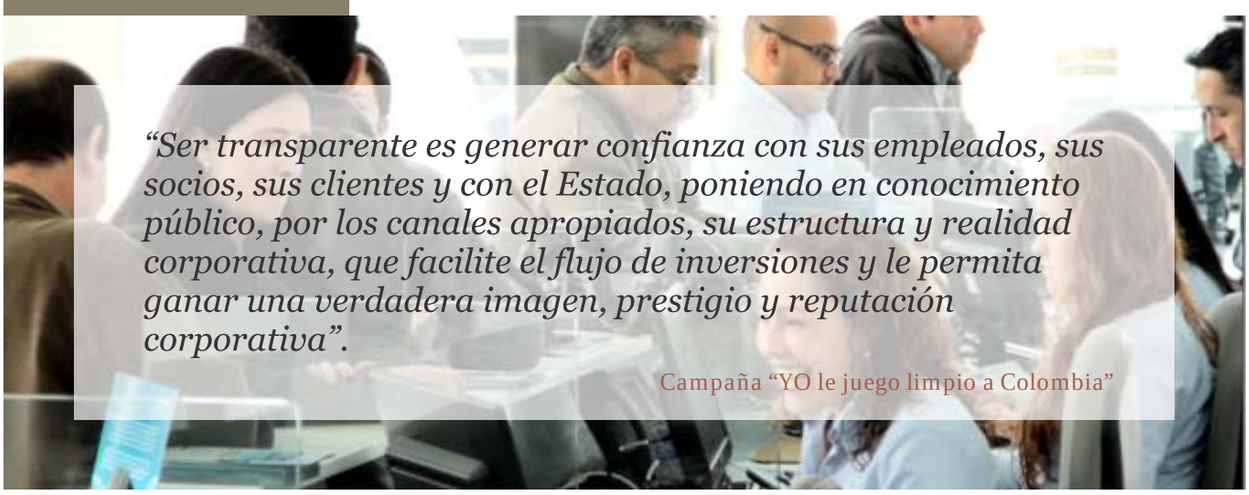
CENS	*Greever Johana Ortiz Daza*
CHEC	*Luz Stella Garzón Otálvaro*
EDEQ	*Luz Myriam Vega Cortes*
EEB	*Elizabeth Melo Acevedo*
ELECTRICARIBE	*Clementina María Cortina Peña*
EPM	*Gabriel Jaime Correa Jaramillo*
ESSA	*Eddy Alexandra Leal Castañeda*
GAS NATURAL	*Johana Valencia Sánchez*
ISA	*Nubia Zapata García*
ISAGEN	*Gloria María Úsuga Yepes*
PROMIGAS	*Eduardo Rosado Fernández de Castro*
TGI	*María Margarita Gómez Cubillos*
URRA	*Elsa Arias Campos*

AAA

Aguas de Malambo	*Patricia Soto Ching*
Aguas de Manizales	*Carlos Alberto Hinestrosa Cárdenas*
Aguas de Occidente	*Jorge Ángel Cortes Cartagena*
Aguas de Urabá	*Gloria Cristina Puerta Osorio*
Aguas del Oriente	*Claudia Marcela Rendón Yepes*
Aguas Nacionales	*Jhon Jairo Orozco Zapata*
EMSERFUSA	*Olga Patricia Castillo Rangel*
EMVARIAS	*Jorge Lenin Urrego Ángel*
TRIPLE A	*Zamira Bettin Fren*

TIC

ETB	*Paula Andréa Hernández Molina*
TELEFÓNICA	*Marcela Velázquez Posada*
UNE EPM	*Jorge León Moreno Ortiz*



"Ser transparente es generar confianza con sus empleados, sus socios, sus clientes y con el Estado, poniendo en conocimiento público, por los canales apropiados, su estructura y realidad corporativa, que facilite el flujo de inversiones y le permita ganar una verdadera imagen, prestigio y reputación corporativa".

Campaña "YO le juego limpio a Colombia"

www.transparenciacolombia.org.co

Transparencia Empresarial

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

ELISABETH UNGAR BLEIER
Directora Ejecutiva

CAROLINA CADAVID BOVIN
Directora Área Sector Privado

ALVARO ARTURO NOSSA CHIQUIZA
Director Técnico Transparencia Empresarial

LINA MARCELA ESCOBAR MONSALVE
Profesional de Programa Transparencia Empresarial

PAOLA LÓPEZ RUIZ
Profesional Asistente de Transparencia Empresarial

MARÍA ALEJANDRA CELIS GALVÁN
Profesional Asistente de Transparencia Empresarial

BOLETÍN TRANSPARENCIA EMPRESARIAL

LAURA DEL PINO
Diseño y Diagramación

FOTOS
Archivo Transparencia por Colombia

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA
Capítulo Transparencia Internacional

Carrera 45a No. 93-61 • PBX: 6100822 • Correo electrónico: transparenciaempresarial@transparenciacolombia.org.co

mte ESP medición de transparencia empresarial
Empresas de Servicios Públicos