

Transparencia Empresarial

Innovar: una de las claves para reducir riesgos de corrupción.

Los resultados de la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) en empresas de servicios públicos de 2014 arrojaron una leve mejoría en el promedio de calificación - 78 sobre 100, 3 puntos por encima respecto al 2013-.

Por primera vez, en siete años consecutivos, ninguna de las empresas participantes en la MTE se encuentra en nivel de riesgo de corrupción muy alto. Esto demuestra que la implementación de políticas y mecanismos de transparencia en su gestión es efectiva para reducir riesgos asociados a sobornos y otras formas de corrupción en los negocios. El 43 % de las empresas se ubica por debajo del promedio general de la Medición, lo que indica que presentan un nivel de riesgo de corrupción moderado, sin embargo, preocupa que el 36 % de las empresas de servicios públicos evaluadas voluntariamente aún presente niveles de riesgo de corrupción medio y alto.

“Es indispensable que las empresas mejoren sus mecanismos voluntarios de control e innoven constantemente en sus indicadores para no solo cumplir los mínimos sino alcanzar los máximos estándares de transparencia”.

*Elisabeth Ungar Bleier,
Directora Ejecutiva de
Transparencia por Colombia*

Análisis riesgos de corrupción

Las empresas con usuarios finales pasaron de tener un riesgo de corrupción medio, 73 puntos, a uno moderado con 77 puntos, mientras que en aquellas sin usuarios finales el riesgo se mantiene en riesgo moderado con 82 puntos.

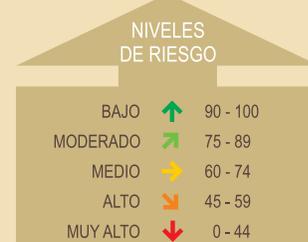
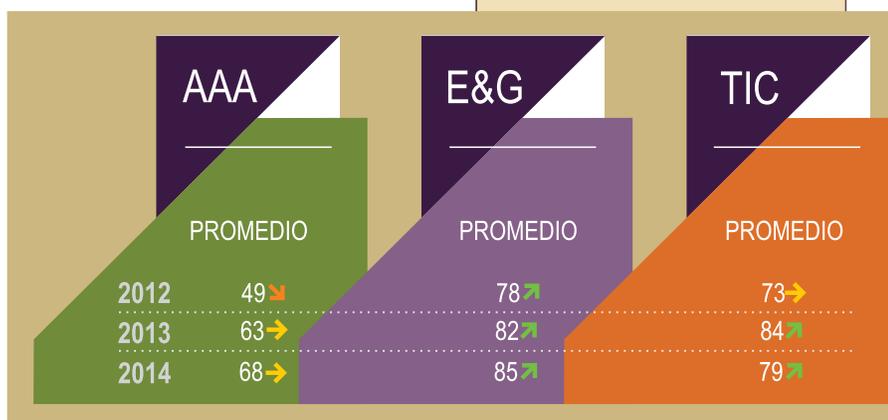
Las empresas de capital privado están menos expuestas, pasando de 76 a 85 puntos con un riesgo moderado; que las públicas y mixtas donde solo hubo una leve mejoría de 76 a 78 puntos, posicionándolas en riesgo medio. Los resultados demuestran que las empresas que cotizan sus acciones en la bolsa de valores o emiten bonos tienen un nivel de riesgo bajo, pasando de 86 a 91 puntos, frente a las demás empresas que se encuentran en riesgo medio, mejorando levemente de 70 a 72 puntos.

Vamos bien, pero todavía falta

Uno de los principales retos para las empresas de servicios públicos tiene que ver con los esfuerzos que se deben seguir haciendo para ir más allá del cumplimiento de la ley.

Los resultados de las mediciones de los últimos tres años pueden ser consultados en www.transparenciaempresarial.org, un nuevo espacio que facilita la consulta y el seguimiento por parte de los ciudadanos y medios de comunicación, así como de entidades y organismos interesados.

Nota: La referencia a sector corresponde a las empresas participantes en la Medición que constituyen la muestra en cada sector evaluado.



CONTENIDO

- Las tareas pendientes con los grupos de interés 2
- ¿Cómo disminuir el nivel de riesgo de corrupción en este componente? 3
- Para una óptima gestión empresarial, una cadena de valor con prácticas íntegras 4
- Empresas de Servicios Públicos deberán incentivar la participación ciudadana y el control social 5
- V Ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial..... 6
- Transparencia Empresarial en cifras 7
- Empresas y Delegados participantes de la Medición de 2014 8

“Un gran salto en materia de transparencia empresarial supondría que las empresas de servicios públicos en cumplimiento de los principios desarrollados en la nueva ley de acceso a la información pública, fortalezcan sus mecanismos de transparencia activa en relación con los canales de comunicación e interacción con sus grupos de interés”.

*Carolina Cadavid Bovin,
Directora del Área del Sector Privado de Transparencia por Colombia*

Componente APERTURA

Las tareas pendientes con los grupos de interés

En 2014 las empresas presentaron un avance en su entrega de información oportuna, confiable y comprensiva que se vio reflejado en un incremento de 3 puntos en el promedio general del Componente de Apertura, que pasó de 75 a 78 puntos sobre 100 y se mantuvo en un nivel de riesgo moderado. Sin embargo, los resultados también muestran que los grupos de interés necesitan mayor información oportuna, confiable y comprensible.

E&G

Las empresas del sector de Energía y Gas (E&G), se posicionan en un nivel de riesgo moderado con un puntaje de 85 sobre 100. Esta calificación refleja un incremento de 3 puntos con relación a 2013. Cabe destacar los esfuerzos realizados por las empresas en dar publicidad a su política de apertura hacia los diferentes grupos de interés; no obstante, es importante que el acceso a la información se facilite de manera oportuna y confiable.

TIC

En cuanto a las empresas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), si bien se mantienen en nivel de riesgo moderado, presentaron una caída de 5 puntos con relación al 2013 obteniendo 79/100, lo cual genera una alerta para el sector, haciendo un llamado a mejorar sus políticas y prácticas de apertura especialmente con los proveedores y los grupos de interés claves.

AAA

Por su parte las empresas del sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA) continúan siendo las que presentan mayores retos en el fortalecimiento de este componente, con un promedio de 68 sobre 100, lo cual las mantiene en riesgo medio. Al respecto, es importante continuar haciendo esfuerzos para fortalecer la política de apertura, diversificando canales de entrega de información y aplicando mecanismos eficientes de evaluación a los mismos. En cuanto al grupo de interés de clientes, se hace necesario e importante afianzar los canales y mecanismos de entrega de información en asuntos, tales como: seguridad, salud, cambios en el entorno y uso eficiente del servicio.

RESULTADOS COMPONENTE APERTURA

	MTE			E&G			TIC			AAA			
Promedio General	67 →	75 ↗	78 ↗	78 ↗	82 ↗	85 ↗	73 →	84 ↗	79 ↗	49 ↘	63 →	68 →	
Componente Apertura	73 →	85 ↗	87 ↗	84 ↗	88 ↗	90 ↗	80 ↗	90 ↗	80 ↗	55 ↘	78 ↗	85 ↗	
INDICADORES APERTURA	Publicidad a Política Apertura	72 →	90 ↗	91 ↗	83 ↗	92 ↗	91 ↗	100 ↗	94 ↗	100 ↗	44 ↘	86 ↗	88 ↗
	A Socios, Accionistas e Inversionistas	80 →	92 ↗	93 ↗	89 ↗	97 ↗	95 ↗	81 ↗	98 ↗	90 ↗	67 →	82 ↗	92 ↗
	A Clientes	77 →	88 ↗	91 ↗	88 ↗	90 ↗	94 ↗	77 ↗	90 ↗	93 ↗	62 →	83 ↗	84 ↗
	A Proveedores	61 →	65 →	69 →	69 →	70 →	76 →	86 ↗	78 ↗	58 ↘	41 ↘	52 ↘	64 →
	A Sociedad	77 ↗	92 ↗	91 ↗	90 ↗	96 ↗	94 ↗	70 →	89 ↗	73 →	62 →	88 ↗	96 ↗
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	

NIVEL DE RIESGO: BAJO ↗ MODERADO ↗ MEDIO → ALTO ↘ MUY ALTO ↘

Componente DIÁLOGO

¿Cómo disminuir el nivel de riesgo de corrupción en este Componente?

Con un puntaje de 77 sobre 100 el Componente de Diálogo pasa de nivel de riesgo medio a moderado, con un incremento de 4 puntos frente a los resultados de 2013.

Si bien estas cifras señalan un avance, también indican que las empresas deben continuar fortaleciendo los canales de interacción con los clientes y proveedores para que ésta sea más eficiente.

Frente al diálogo con clientes, el indicador tiene mayores retos para las empresas que tienen usuarios finales por cuanto deben implementar mecanismos eficientes de atención a un número masivo de clientes. En este caso el promedio aumentó un punto 91 sobre 100, mientras que las empresas que no tienen usuarios finales presentaron un incremento de 5 puntos pasando de 82 sobre 100 en 2013 a 92 sobre 100 en 2014.

E&G

Las empresas de este sector encabezan el Componente Diálogo. En este ámbito el diálogo con clientes obtuvo 94 puntos sobre 100 (riesgo bajo), mientras que el diálogo con proveedores obtuvo 80 sobre 100 (riesgo moderado).

La eficiencia en los mecanismos de relacionamiento de doble vía entre la empresa y sus clientes, así como el afianzamiento de los vínculos con sus proveedores son aspectos determinantes que contribuyen al mejoramiento del sector en la interacción basada en la inclusión, la igualdad, la consideración de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades.

TIC

En cuanto a las empresas pertenecientes a este sector, las oportunidades de mejora se encuentran en diálogo con proveedores, el cual presentó una caída de 7 puntos con relación a 2013; pasó de 67 a 60 puntos promedio en 2014 y de nivel de riesgo medio a nivel de riesgo alto. Las empresas tienen que fortalecer la interacción con este grupo de interés e implementar mecanismos de clasificación y acciones de desarrollo de proveedores; diversificando los canales de interacción, así como aplicando el respectivo seguimiento y evaluación a estas medidas.

AAA

Este sector presenta retos importantes. Llama la atención que para 2014 el diálogo con proveedores se mantiene en nivel de riesgo alto, con un promedio de 41 sobre 100. Aunque se destaca una mejora de 13 puntos, es de vital importancia que las empresas se comprometan a fortalecer sus prácticas de relacionamiento y desarrollo con proveedores.



Entre los aspectos que se deben tener en cuenta para mejorar se encuentran:

- ✓ Diversificar los canales de interacción y tener en cuenta dentro del informe del sistema de atención al cliente atributos como estadísticas, tiempos de respuestas y análisis de la información.
- ✓ Capacitación del personal de atención al cliente en temas del servicio, manejo de la información y ética.
- ✓ Evaluación periódica del personal de atención al cliente.
- ✓ Aplicar planes y acciones de mejora del sistema de atención al cliente e implementar mecanismos que permitan identificar la incidencia de estos planes en los resultados de satisfacción.

RESULTADOS COMPONENTE DIÁLOGO



Componente REGLAS CLARAS

Para una óptima gestión empresarial, una cadena de valor con prácticas íntegras.

Se observa un aumento de dos puntos en el resultado general del Componente de Reglas Claras, que pasa de 70 a 72 puntos. En general, en las empresas de los sectores **E&G** y **TIC** los indicadores de ética empresarial y de gestión de la información muestran avances significativos.

RESULTADOS COMPONENTE REGLAS CLARAS



Los avances en materia de Reglas Claras responden a la adopción de prácticas entre las que se encuentran:

- ✓ Procesos de orientación y capacitación en principios y valores éticos en la cadena de valor.
- ✓ Mecanismos de declaratoria de conflicto de intereses en diferentes niveles de la organización.
- ✓ Instancias adecuadas de reporte y consulta a posibles hechos no éticos que puedan presentarse al interior de la empresa y con sus grupos de interés externos.
- ✓ Adopción de mecanismos de evaluación de sesiones y miembros de junta directiva.
- ✓ Políticas y acciones de desarrollo de proveedores.

Las oportunidades de mejora se presentan en:

- ✓ Desarrollar acciones de transparencia activa en el relacionamiento con los grupos de interés.
- ✓ Gestionar la declaratoria de conflictos de intereses en todos los niveles organizacionales y abiertos a los grupos de interés externos.
- ✓ Fortalecer los procesos de rendición de cuentas aplicando metodologías de reporte teniendo en cuenta los estándares internacionales.
- ✓ Afianzar las prácticas de integridad corporativa en la empresa extendida y en todas las relaciones de negocios.

En el caso de las empresas del sector **AAA** además deben hacer énfasis en los siguientes aspectos:

- ✓ Generar un verdadero arraigo ético en su cadena de valor.
- ✓ Establecer mecanismos idóneos de reporte y consulta de temas éticos, no solamente disponibles para sus funcionarios, sino para todos sus grupos de interés.
- ✓ Implementar prácticas de gobierno corporativo en torno a fortalecer los espacios de toma de decisiones relevantes como juntas directivas y asambleas de accionistas.
- ✓ Gestionar políticas y acciones de desarrollo de proveedores.

Componente CONTROL

Empresas de Servicios Públicos deberán incentivar la participación ciudadana y el control social.

Si bien el Componente de Control ha mostrado un avance significativo comparado con los resultados de últimas mediciones, para la promoción de la transparencia empresarial es urgente y necesario que las empresas reconozcan y promuevan los espacios de control social, para así fortalecer los canales de comunicación y el relacionamiento con la comunidad.

Al momento de verificar el cumplimiento del estándar relacionado con la adopción por parte de las empresas de controles voluntarios, se observa que las empresas no encuentran razones suficientes para motivar dichos espacios y esperan el llamado de las autoridades locales para participar. Desde Transparencia por Colombia se hace el llamado a ser proactivas en este tipo de ejercicios que contribuyen a la creación de relaciones de confianza y a un mejor relacionamiento con la comunidad.

Las empresas del sector **AAA** son las que más deben aunar esfuerzos y desplegar acciones que les permitan incentivar y participar en ejercicios de control social. La mayoría de las veces la promoción del control social se limita al reconocimiento de la figura del vocal de control. Es importante fortalecer los espacios de diálogo, que implican mayor número, conocimiento, preparación y empoderamiento hacia y para la comunidad.

En términos generales, vale la pena destacar que las empresas que tienen más de 1 millón de usuarios se han destacado en las últimas tres mediciones por tener los avances más importantes en materia de adopción de políticas y mecanismos de controles voluntarios. Por el contrario, las empresas que tienen entre mil y cien mil usuarios son las que menos avances han tenido al respecto. Muchos pueden ser los factores específicos que influyen en estos resultados y desde la Medición es posible destacar las siguientes premisas:

- ✓ Las empresas de servicios públicos que tienen más usuarios requieren de infraestructura administrativa y técnica robusta; factores que les permite tener una mejor interacción en espacios de control social.
- ✓ Las empresas con más capacidades para interactuar -escuchar y dialogar- mejor y oportunamente con sus distintos grupos de interés son grandes empresas que tienen una estructura clara de relacionamiento en espacios de control social.



RESULTADOS COMPONENTE CONTROL



V RONDA

de Buenas Prácticas



Los días 18 y 19 de septiembre de 2014, Cartagena fue sede de la **Quinta Ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial**, la cual conto con el apoyo de **Electricaribe**. Representantes de las compañías prestadoras de servicios públicos nacionales, compartieron buenas prácticas identificadas en la gestión de las empresas que participan en la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) de Transparencia por Colombia. En esta versión contamos con un experto internacional cuya conferencia central "Programas de Ética y Cumplimiento: Cambios Internacionales y Desafíos Nacionales", ambientó la socialización de las mejores prácticas en formato de simposio, las cuales fueron seleccionadas por un comité evaluador externo a la Corporación, en temas de Ética Organizacional, Gobierno Corporativo y Redes Sociales, así como la experiencia de empresas pioneras en el proceso de reporte de sostenibilidad bajo metodología GRI G4.

ÉTICA ORGANIZACIONAL

Una apuesta a la gestión con transparencia

- ✓ Campaña sombrilla "Ética EB" y película "Yo no sabía cómo prevenir el LA/FT". *EMPRESA DE ENERGÍA DE BOGOTÁ*
- ✓ Gestión ética de XM. *COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS XM*
- ✓ Proceso de Cumplimiento. *PROMIGAS*

GOBIERNO CORPORATIVO

Adopción de prácticas transparentes en pro de la sostenibilidad empresarial

- ✓ Evaluación de Desempeño de la Junta Directiva. *COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS XM*
- ✓ Mesa de Trabajo de Gobierno Corporativo. *UNE*
- ✓ Gobierno Corporativo, su evaluación y manejo de conflictos de interés de junta directiva y los trabajadores. *ISAGEN*

REDES SOCIALES

Interacción transparente con los grupos de interés

- ✓ Embajadores de una Telco Digital: *TELEFÓNICA MOVISTAR*
- ✓ ISA en redes sociales. *ISA*
- ✓ Promoción y divulgación. *EMSERFUSA*

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD BAJO METODOLOGÍA GRI G4

Transparencia y Rendición de Cuentas

- ✓ Punto focal GRI Colombia
- ✓ PROMIGAS
- ✓ ISAGEN
- ✓ GAS NATURAL
- ✓ EPM
- ✓ TELEFÓNICA - MOVISTAR
- ✓ Transparencia por Colombia

www.transparenciacolombia.org.co/buenaspracticass.html

El total de las experiencias pueden consultarse en el Banco de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial, que cuenta con más de 60 experiencias que han sido sistematizadas y visibilizadas con el fin que otras empresas puedan identificar oportunidades de mejora en el relacionamiento con los grupos de interés.

Transparencia Empresarial en cifras

Para este año la Medición de Transparencia Empresarial lanzó un sitio web que permite acceder fácilmente a los resultados del ejercicio de manera dinámica. Los datos se podrán consultar de acuerdo a filtros de búsqueda relacionados con componentes, sectores, indicadores, número de empleados, capital, grupos de interés, entre otros.

Ingrese al sitio web en:

www.transparenciaempresarial.org



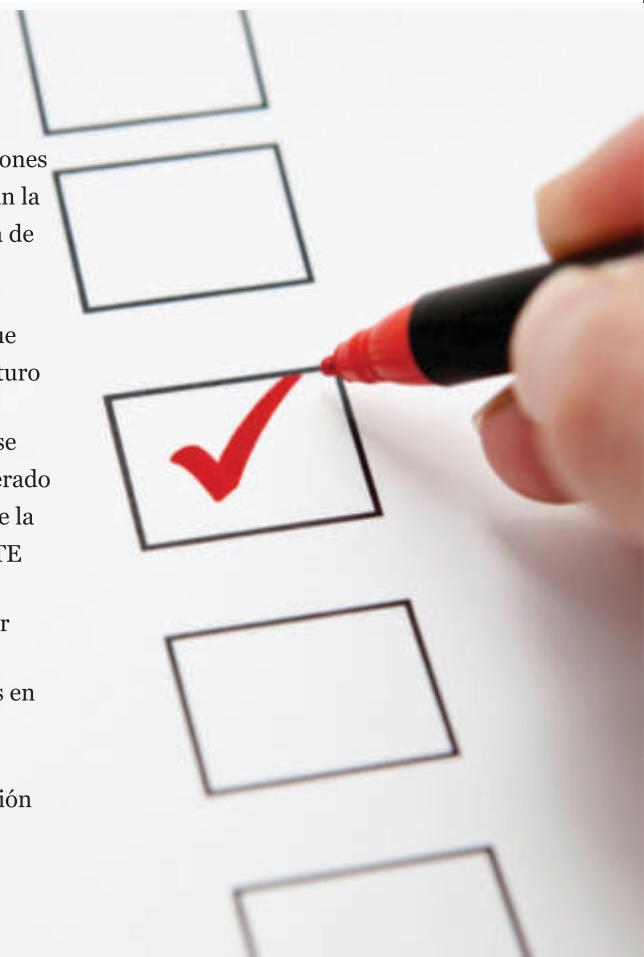
“La visualización dinámica de datos de la Medición, permitirá avanzar en los procesos de análisis de resultados bajo un enfoque holístico con incidencia en los diferentes espacios de lucha contra la corrupción y hacia la transparencia”.
Alvaro Nossa Chiquiza, Director Técnico de la Medición de Transparencia Empresarial

“NUEVO ARTE” la herramienta de medición a futuro.

En 2014 se realizó de manera exhaustiva la revisión de los avances y actualizaciones de las normas, principios y estándares nacionales e internacionales que soportan la Medición de Transparencia Empresarial; y que son la esencia de la herramienta de indicadores y sub indicadores que sustentan el ejercicio.

El contexto en el cual se desarrolla esta revisión de estándares y principios, y que motiva la construcción de un «nuevo arte» como herramienta de medición a futuro es:

- ✓ Los avances significativos que han tenido el 63% de las empresas que se ubican en un nivel de ocurrencia de riesgos de corrupción bajo y moderado y que voluntariamente y de manera consecutiva, toman como referente la Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial- MTE para hacer de su gestión sostenible una gestión transparente.
- ✓ El contexto internacional, en el cual las empresas sostenibles deben ser integrales y transparentes.
- ✓ La nueva legislación nacional; que a la luz de los compromisos del país en el contexto internacional, le ha dado relevancia a los temas de transparencia, anticorrupción y acceso a la información.
- ✓ Los retos que implica una Colombia post conflicto, donde la construcción de confianza en el sector privado es clave para mejorar su rol en la construcción de una paz sostenible.



E&G

- CENS *Greever Johana Ortiz Daza*
- CHEC *Luz Stella Garzón Otálvaro*
- EDEQ *Paola Andrea Arango Ospina*
- EEB *Juan Diego Rueda Madrid*
- ELECTRICARIBE *Clementina María Cortina Peña*
- EMCALI *Carolina Botero Vallejo*
- EPM *Jorge Alberto Mejía Aristizabal*
- ESSA *Eddy Alexandra Leal Castañeda*
- GAS NATURAL *Johana Valencia Sánchez*
- ISA *Juliana Orozco Uribe*
- ISAGEN *Gloria María Úsuga Yepes*
- PROMIGAS *Eduardo Rosado Fernández de Castro*
- TGI *María Margarita Gómez Cubillos*
- URRRA *Elsa Arias Campos*
- XM *Silvia Helena García Osorio*



Empresas y Delegados Participantes Medición 2014



TIC & BPO

- COLVATEL *Claudia Johanna Pinzón Herrera*
- EMTELCO *Luis Fernando González Rojas*
- ETB *Paula Andréa Hernández Molina*
- TELEFÓNICA *Estefanía Sampedro Restrepo*
- UNE EPM *Jorge León Moreno Ortiz*



AAA

- AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA *Alba Cristina Mosquera Álvarez*
- AGUAS DE MALAMBO *Cindy Argote Rodríguez*
- AGUAS DE MANIZALES *Carlos Alberto Hinestroza Cárdenas*
- AGUAS DE OCCIDENTE *Jorge Ángel Cortes Cartagena*
- AGUAS DE URABÁ *Durbis Elena Ayaso*
- AGUAS DEL ORIENTE *Claudia Marcela Rendón Yepes*
- AGUAS NACIONALES *Jhon Jairo Orozco Zapata*
- EMSERFUSA *Carlos Alberto Rodríguez Sánchez*
- EMVARIAS *Carlos Andrés Pérez Múnera*
- TRIPLE A *Zamira Bettin Fren*

“Lo que tú eres hoy, es lo que Colombia será mañana”

La Campaña

El 9 de diciembre de 2014, Transparencia por Colombia lanzó la campaña “Lo que tú eres hoy, es lo que Colombia será mañana” en conmemoración del Día Internacional contra la Corrupción y el Día de los Derechos Humanos. Su objetivo es una invitación y llamado de atención a servidores públicos, empresarios, ciudadanos y políticos a hacer las cosas como se deben hacer, a combatir la corrupción en la vida diaria y desde cualquier rol.



www.transparenciacolombia.org.co

Transparencia
Empresarial

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

ELISABETH UNGAR BLEIER
Directora Ejecutiva

CAROLINA CADAVID BOVIN
Directora Área Sector Privado

MARGARETH FIGUEROA GARZÓN
Coordinadora de Comunicaciones

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

BOLETÍN TRANSPARENCIA
EMPRESARIAL

LAURA DEL PINO
Diseño y Diagramación

FOTOS
Archivo Transparencia por Colombia
<http://www.freepik.es/>
<http://www.freeimages.com>

