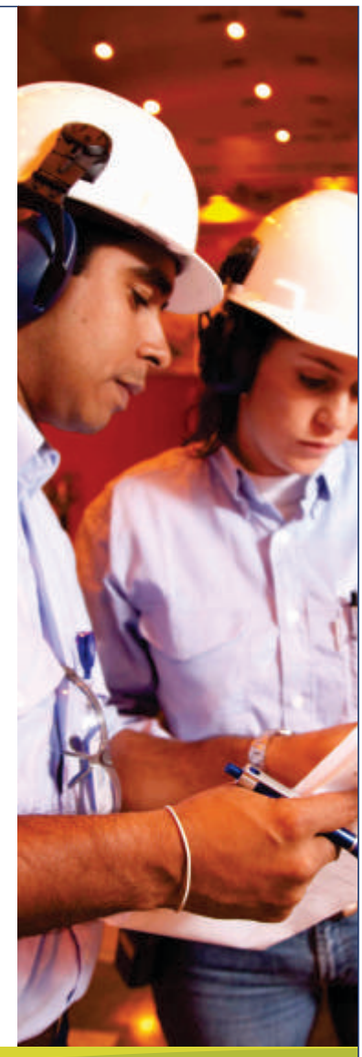
Septiembre 2011

Transparencia Empresarial

Segunda medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia en Empresas de Servicios Públicos



Componente apertura informativa

Asimetrías de información, un problema crítico

Sin desconocer los esfuerzos de las empresas prestadoras de servicios públicos y de quienes las vigilan en el adecuado manejo de la información que debe ser pública, los resultados de la medición muestran que aún es restringido el acceso democrático a la información del sector y su entrega no siempre es oportuna.

La evaluación de este componente señala importantes asimetrías de información entre los distintos grupos de interés de las empresas. Estas asimetrías se expresan, por ejemplo, en el proceso de regulación. Mientras que las empresas prestadoras conocen de primera mano la información del negocio por estar cerca del proceso de producción y de los usuarios, las entidades de regulación tienen un acceso limitado a esta información. Lo anterior hace que el "agente", prestador del servicio, controle la información y "aventaje" al "ente principal", las Comisiones de Regulación. En consecuencia, en algunos casos, éstas últimas pueden llegar a tomar decisiones sin contar con toda la información necesaria.

Frente a los ciudadanos y usuarios las asimetrías de información son aún mayores. Los entes de supervisión y control, según lo que indica la medición, no cumplen a cabalidad uno de sus objetivos estratégicos y de calidad que es asegurar que la sociedad cuente con información oportuna y confiable sobre la gestión de las empresas a través del Sistema Único de Información SUI o sobre las Auditorías Externas de Gestión y Resultados enviadas a los entes de supervisión y control.

Incremento de **11** puntos en la calificación promedio de la medición. En la medición del año 2009 participaron **18** empresas de servicios públicos de los sectores de energía, gas, agua y telecomunicaciones, ubicadas en diferentes regiones de Colombia. La calificación promedio de la medición en 2009 fue de **68/100**, once puntos por encima de la del ejercicio piloto de 2008 que fue de **57/100**.

RESULTADOS GENERALES 2009. Promedios por factor

Este incremento expresa la voluntad y el compromiso de las empresas por recoger las recomendaciones formuladas en la primera medición, y su capacidad, en el corto y mediano plazo, para implementar y concretar acciones correctivas y planes de mejoramiento.

CONTENIDO

¿Por qué es importante el monitoreo a las prácticas de transparencia en las empresas de servicios públicos? 2

Cuatro factores que mejoran La transparencia empresarial....4

El ciclo de mejora continua en el modelo de evaluación 6

Fuentes y procesamiento de la información 7

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

CUADERNILLO COLECCIONABLE No. 2

Componente dialogo con los clientes

Persisten quejas y reclamos de los clientes

Aún cuando la medición muestra buenas prácticas y experiencias exitosas en el Sistema de Atención a los Clientes, se requiere mejorar y visibilizar la evaluación de dichos mecanismos.

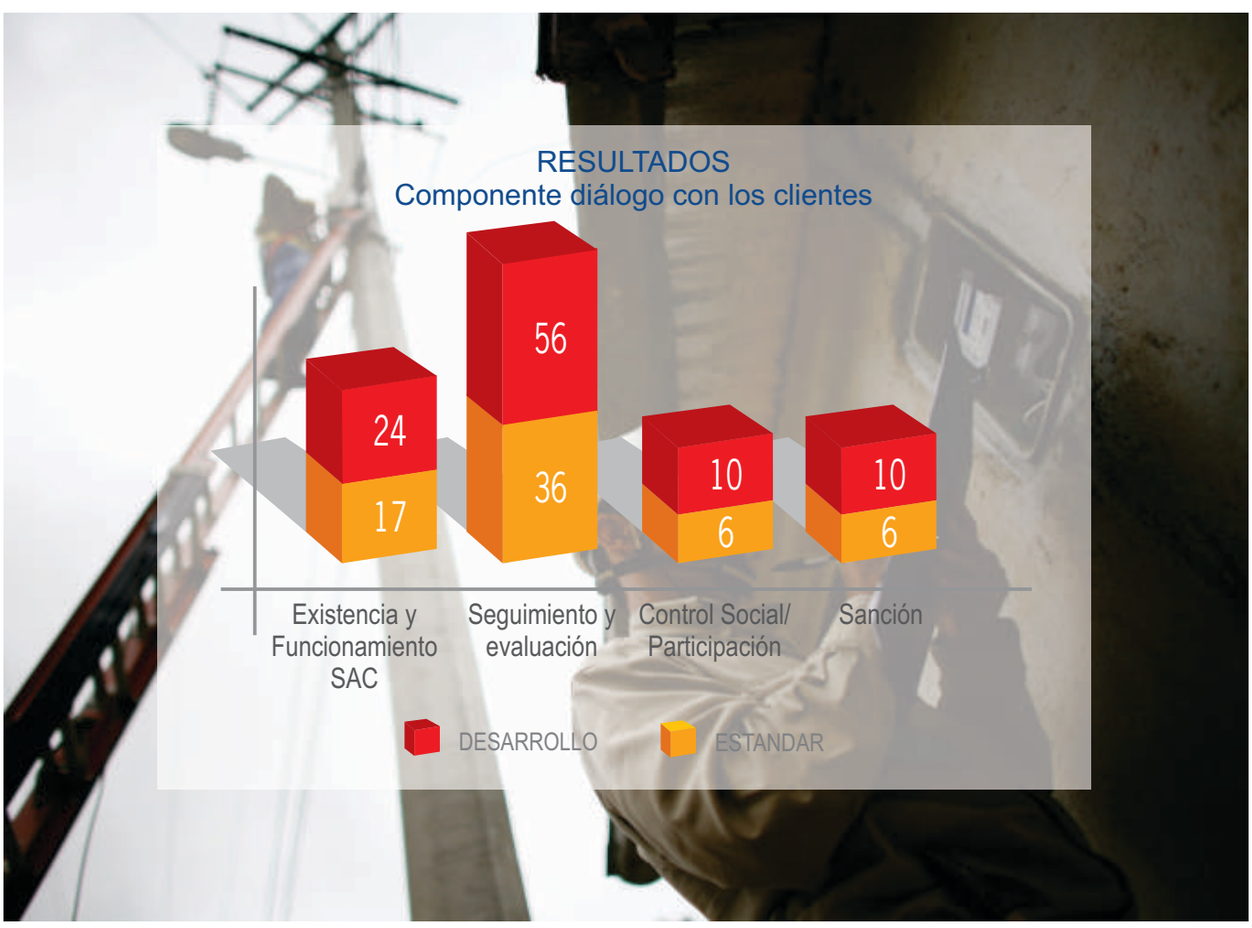
Según la Superintendencia de Servicios Públicos, en 2009 se presentaron 82.912 reclamaciones en el país. El 61% de estas quejas está en los sectores de acueducto y energía eléctrica, y del total de las reclamaciones, 49% de las causales se relacionan con cobro desconocido y alto consumo.

La medición muestra que es necesario hacer mayores esfuerzos en dos áreas:

- ✓ Desarrollo de procesos de información, formación y capacitación dirigidos a los usuarios para que conozcan sus derechos y deberes, y entiendan temas técnicos como la facturación y los contratos de condiciones uniformes.
- ✓ Inclusión en los planes de mejoramiento de acciones relacionadas con los Sistemas de Atención a los usuarios.

Es clave ofrecer información oportuna y completa a proveedores y contratistas, así como a inversionistas futuros, y a clientes y usuarios.*

**Se considera oportunidad de la información empresarial aquella que se conoce durante el primer semestre del año luego de celebradas las asambleas generales de accionistas.*



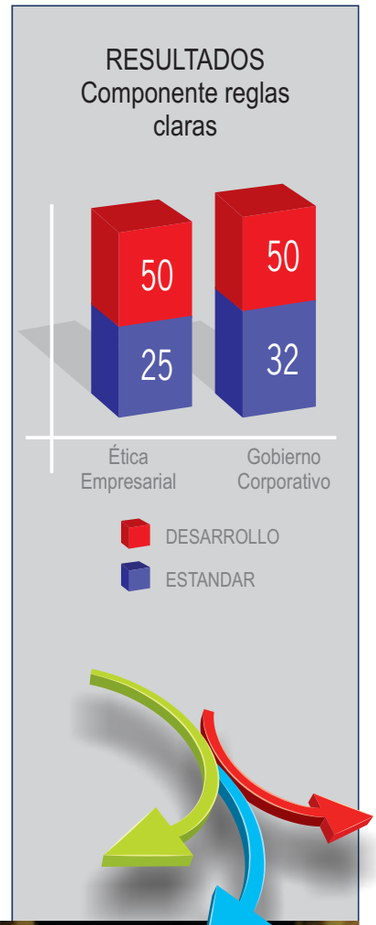
Las empresas requieren profundizar en la reflexión sobre lo que se entiende hoy por información confidencial o privilegiada y la que se puede entregar al mercado..

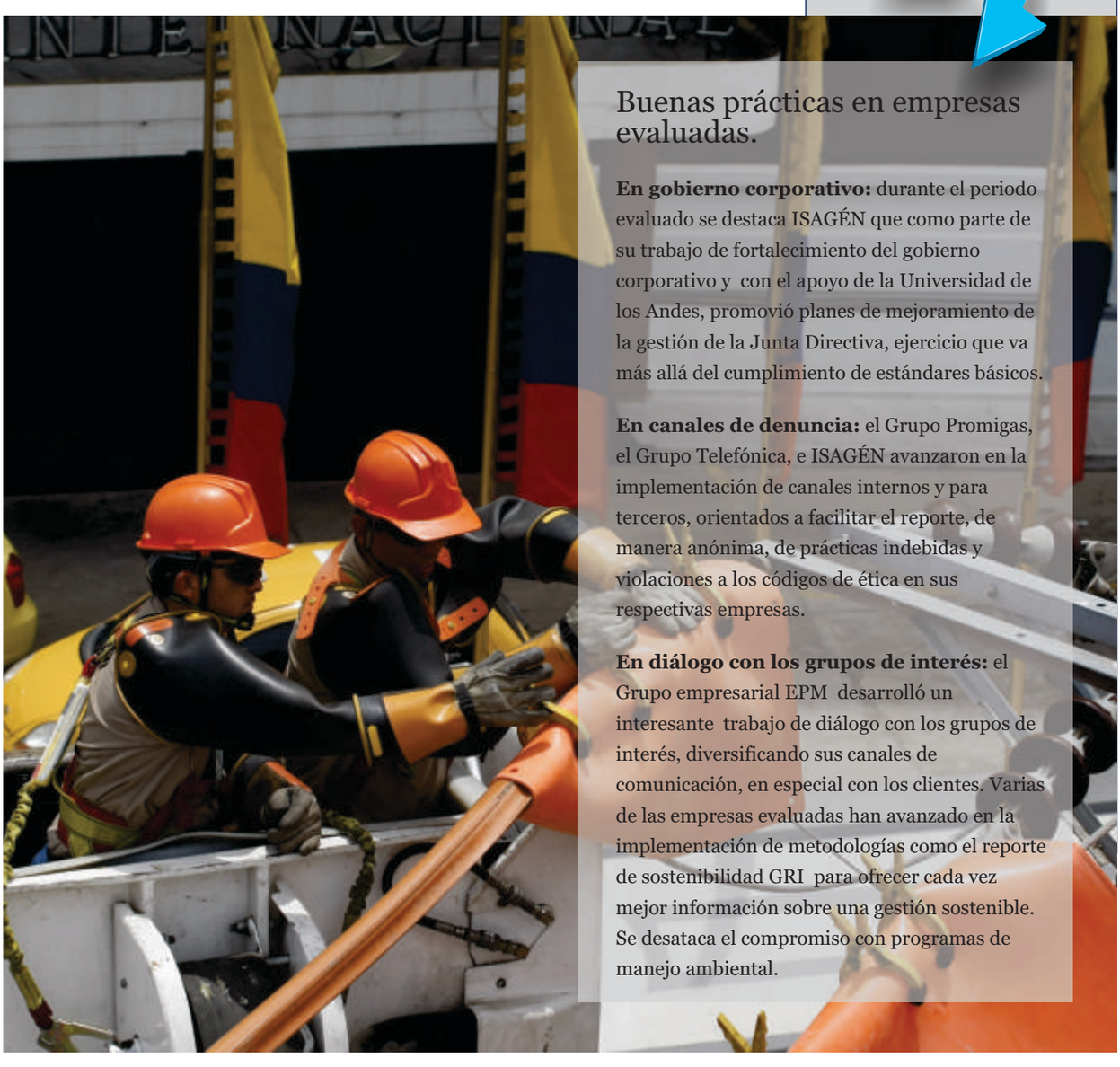
Componente reglas claras

La ética y el gobierno corporativo, centrales en el futuro de las empresas.

Las empresas evaluadas avanzan en la formalización de prácticas de gobierno corporativo y autorregulación ética en el ejercicio diario de su actividad empresarial.
Aún cuando se está en el camino correcto, los resultados indican que es necesario buscar mayor eficacia en las instancias de identificación y sanción de prácticas indebidas y realizar evaluaciones a la gestión del gobierno corporativo de manera que se generen transformaciones que se reflejen en el servicio público.
Luego de la crisis mundial, el llamado general a las empresas es a que consideren dentro sus formas de gobierno aspectos como:

- ✓ Una redefinición de la misión de las empresas y el rol de las juntas directivas, los gerentes y representantes para crear valor durable a sus accionistas y a otros grupos de interés
- ✓ Renovar el proceso de desarrollo de liderazgo
- ✓ Reenfocar la selección y promoción de la alta dirección de las empresas
- ✓ Reformular objetivos y estrategias operacionales para el desarrollo, el riesgo y la integridad
- ✓ Realizar una gestión de riesgos sistemática para lograr resultados económicos
- ✓ Revisar las compensaciones de la alta gerencia y de otros empleados claves
- ✓ Alinear las funciones de vigilancia de las Juntas Directivas con las mediciones de desarrollo, riesgo e integridad.





Buenas prácticas en empresas evaluadas.

En gobierno corporativo: durante el periodo evaluado se destaca ISAGÉN que como parte de su trabajo de fortalecimiento del gobierno corporativo y con el apoyo de la Universidad de los Andes, promovió planes de mejoramiento de la gestión de la Junta Directiva, ejercicio que va más allá del cumplimiento de estándares básicos.

En canales de denuncia: el Grupo Promigas, el Grupo Telefónica, e ISAGÉN avanzaron en la implementación de canales internos y para terceros, orientados a facilitar el reporte, de manera anónima, de prácticas indebidas y violaciones a los códigos de ética en sus respectivas empresas.

En diálogo con los grupos de interés: el Grupo empresarial EPM desarrolló un interesante trabajo de diálogo con los grupos de interés, diversificando sus canales de comunicación, en especial con los clientes. Varias de las empresas evaluadas han avanzado en la implementación de metodologías como el reporte de sostenibilidad GRI para ofrecer cada vez mejor información sobre una gestión sostenible. Se desataca el compromiso con programas de manejo ambiental.

Componente control

El reto de trabajar para y con la ciudadanía

Este componente de la medición incentiva a las empresas a rendir cuentas a los ciudadanos, mantener un diálogo permanente con las comunidades impactadas por su gestión empresarial, e incluso, permitirse construir con la comunidad agendas de trabajo en el marco de su responsabilidad empresarial.

El grupo de empresas medidas cumple con los controles legales y tiene activos controles voluntarios como evaluaciones de calificadoras de riesgo, cumplimiento de indicadores del Pacto Global, y mediciones de reputación y ética empresarial.

Sin embargo, es necesario que las empresas de servicios públicos visibilicen de forma más pública los resultados de los organismos de control y vigilancia, para que la ciudadanía tenga un conocimiento más directo de la gestión de estas empresas y se establezcan espacios de deliberación y construcción conjunta.

Empresas participantes en la medición 2009

ENERGÍA Y GAS

- Transportadora de Gas Internacional -TGI-
- EEB - Empresa de Energía de Bogotá
- ISAGEN
- ELECTRICARIBE
- PROMIGAS
- SURTIGAS
- GASES DE OCCIDENTE
- Empresa Públicas de Medellín -EPM
- Empresa Electrificadora de Santander - ESSA
- Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC
- Empresa Electrificadora del Quindío - EDEQ

TELECOMUNICACIONES

- TELEFONICA TELECOM - MOVISTAR
- UNE EPM TELECOMUNICACIONES

ACUEDUCTO

- AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO
- AGUAS NACIONALES
- AGUAS DE URABA
- AGUAS DE OCCIDENTE ANTIOQUEÑO
- CONHYDRA S.A. ESP Gestores de Servicios Públicos.

Transparencia Empresarial

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

ELISABETH UNGAR BLEIER
Directora Ejecutiva

ALMA ROCÍO BALCÁZAR
Directora Sector Privado

MARTHA ELENA BADEL RUEDA
Dirección del Proyecto
Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia en Empresas de Servicios Públicos

LORENA ROA
Asistente

BOLETÍN TRANSPARENCIA EMPRESARIAL

JANNETTE BONILLA TORRES
Textos y edición

LAURA DEL PINO
Diseño y diagramación

FOTOS
Archivo ISAGEN
Archivo EPM

Carrera 8 No. 69-60
PBX: 235 0900
Correo electrónico:
transparencia@transparenciacolombia.org.co

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA
CAPÍTULO TRANSPARENCIA INTERNACIONAL
www.transparenciacolombia.org.co