



## INFORME FINAL

# MEDICIÓN DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL

2014

Sector:  EMPRESA: AGUAS NACIONALES

### NIVEL DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

MTE 2014	MTE 2013	MTE 2012
78-Riesgo Moderado	68-Riesgo Medio	65-Riesgo Medio



## OPORTUNIDADES DE MEJORA POR COMPONENTES



### Apertura

✓ En la apertura a clientes, la empresa debe seguir haciendo esfuerzos para impactar cada vez más con información clara, veraz y oportuna a sus usuarios en los temas relacionados con cambios en el entorno, seguridad y salud y uso eficiente del servicio; así mismo, implementar herramientas que le permitan llevar un registro claro del número de usuarios y/o clientes que hayan sido impactados a través de la entrega de esta información.

- ✓ Es importante que la empresa disponga de más de un canal para la entrega de información a los proveedores, específicamente el Manual de Contratación y Plan de Compras, Adquisiciones o Contratación.

## Diálogo

- ✓ El diálogo con clientes es una fortaleza, sin embargo hay una oportunidad de mejora en cuanto al porcentaje de quejas o reclamos a favor de la empresa, el cual es del 72%, la resolución de peticiones e interacción en redes sociales es una oportunidad para que los casos se cierren en un primer contacto y descongestionar los canales de quejas y reclamos.
- ✓ Dada la importancia de interactuar con los proveedores, la empresa debería implementar acciones de desarrollo de proveedores; igualmente implementar otros canales de interacción, como línea de atención al proveedor y servicios de atención en línea, aplicando el respectivo seguimiento y evaluación a fin de determinar la efectividad de los mismos.

## Reglas Claras

- ✓ La empresa debe generar un mayor arraigo ético en su cadena de valor, para lo cual es importante llevar a cabo acciones de difusión y orientación más específicamente con los proveedores e implementar herramientas que le permitan llevar un registro del impacto de estas acciones; así mismo la empresa debería aplicar un mecanismo de evaluación del canal de reporte o consulta de temas éticos.
- ✓ La formalización del Buen Gobierno, mediante la codificación de las prácticas cobra gran relevancia para la empresa, considerando que es donde se documentan las normas y condiciones que regulan la toma de decisiones en la administración y se establecen reglas claras con el grupo de interés socios, accionistas e inversionistas.
- ✓ En el marco de la Política de Apertura Informativa, la empresa debería contemplar para la elaboración del informe de gestión o sostenibilidad, la participación de los grupos de interés en temas relacionados con la sustentabilidad e incorporar indicadores GRI.
- ✓ En el indicador de Política de desarrollo a Proveedores es importante llevar a cabo acciones de impacto de esta política a sus proveedores y contratistas, y

llevar un registro claro de su alcance; igualmente debería incorporar criterios como la reducción de costos, establecimiento de un precio justo, apoyo a iniciativas productivas y/o empresariales de mujeres, entre otros.

- ✓ En cuanto a la Política de Desarrollo de Colaboradores, es importante implementar mecanismos para estimular y reconocer sugerencias de los empleados, ya que es una buena práctica en donde la empresa tiene la oportunidad de mejorar sus procesos, teniendo en cuenta el diálogo e interacción con los colaboradores.



## Control

- ✓ Con relación a los Controles Voluntarios, se pueden fortalecer desde la certificación externa a su informe de gestión o sostenibilidad.





## HITOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE AGUAS NACIONALES EN 2013

- ✓ La empresa presenta un importante avance frente a 2013, en la implementación de mecanismos para evaluar los diferentes canales de entrega de información, dentro de los cuales se encuentra la encuesta de evaluación de canales para proveedores disponible en la página web.
- ✓ Se destaca la promoción de control social que la empresa propició mediante la elección de vocales de control.
- ✓ El número de usuarios impactados con la entrega de información en relación con el año anterior, presentó un importante avance.
- ✓ Se actualizó el Código de Ética y los criterios de actuación del Comité de Ética; dentro del Código se contemplan programas o políticas de prevención de cualquier forma de discriminación de género.
- ✓ En 2013 la empresa aplicó evaluación de clima organizacional.
- ✓ La empresa realizó el mapa de riesgos de corrupción.