

PLAN DE ACCIÓN ISAGEN - INDICADOR DE TRANSPARENCIA - AÑO 2009

ELEMENTO DE TRANSPARENCIA	QUÉ EVALUA?	CÓMO SE EVALUA?	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
APERTURA	Disponibilidad de información oportuna y completa a los grupos de interés	Análisis de informes anuales, informe RSE, informes de auditoría, folletos, boletines, revistas y demás mecanismos de comunicación	Continuar afianzando estándares de excelencia (Clientes, socios tecnológicos y comunidad)	Mantener los diversos canales de comunicación con Clientes y Socios: <ul style="list-style-type: none"> Informes Anuales de ISAGEN (Gestión y Responsabilidad Empresarial) Continuar entregando la revista Línea Viva Entregar información actualizada para la página web Continuar enviando el boletín Red Productiva (Socios) Enviar los comunicados especiales Línea Directa cuando la urgencia del despliegue de la información lo amerite Realizar convención anual de clientes y socios 	Gerencia Comercialización	Diciembre 31 de 2010
				Mantener los diversos canales de comunicación con comunidades de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> Informes Anuales de ISAGEN (Gestión y Responsabilidad Empresarial) Continuar con el programa de Información y Participación Comunitaria Continuar divulgando información acerca de los proyectos a través de los medios Encomunidad (periódico mural, boletines, programas radiales, etc). Mantener en funcionamiento las oficinas de atención a la comunidad en las áreas de influencia de los proyectos. 	Gerencia de Proyectos	Diciembre 31 de 2010
				Mantener los diversos canales de comunicación con comunidades de los Centros Productivos: <ul style="list-style-type: none"> Informes Anuales de ISAGEN (Gestión y Responsabilidad Empresarial) Publicación del Informe Anual Ambiental Publicación de los Boletines Encomunidad Realizar la gestión oportuna de las solicitudes, quejas y reclamos 	Gerencia de Producción	Diciembre 31 de 2010

PLAN DE ACCIÓN ISAGEN - INDICADOR DE TRANSPARENCIA - AÑO 2009

ELEMENTO DE TRANSPARENCIA	QUÉ EVALUA?	CÓMO SE EVALUA?	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
			Mantener activos los mecanismos de transparencia - Proceso de venta de acciones por parte de la Nación	Se estableció un canal de comunicación con el Ministerio de Hacienda para que ellos informen a ISAGEN sobre cualquier evento relacionado con la venta de la participación de la Nación, de tal forma que sea el insumo para que ISAGEN, como emisor, la haga pública a través de la información relevante ante la Superintendencia Financiera.	Gerencia Financiera	Diciembre 31 de 2010
			Mantener el diálogo y confianza con grupos de interés, especialmente la comunidad impactada por los proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el programa de Información y Participación Comunitaria • Continuar divulgando información acerca de los proyectos a través de los medios Encomunidad (periódico mural, boletines, programas radiales, etc). • Mantener en funcionamiento las oficinas de atención a la comunidad en las áreas de influencia de los proyectos. 	Gerencia de Proyectos	Diciembre 31 de 2010
			Atender las recomendaciones de las SSPD en el último informe de evaluación de Junio 2009 donde al parecer no se hicieron unos reportes al sistema SUI y alguna de la información de cuentas reportadas difieren de las analizadas.	Revisar la normatividad relacionada con reportes al SUI y coordinar y entrenar con los responsables el contenido, periodicidad, manejo de la herramienta.	Auditoría Organizacional	Diciembre 31 de 2010
				Revisión por parte del Auditor Externo de Gestión y Resultado del cumplimiento de este compromiso.	Auditoría Organizacional	Diciembre 31 de 2010
			Mantener informados a los clientes sobre las prácticas de transparencia y ética.	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en Línea Viva y en Red Productiva un artículo sobre nuestras prácticas en transparencia y promocionar la línea ética. • Mantener en la sección de clientes en la web, el banner de la línea Ética. • Convención anual de Clientes y Socios 	Gerencia Comercialización	Diciembre 31 de 2010

PLAN DE ACCIÓN ISAGEN - INDICADOR DE TRANSPARENCIA - AÑO 2009

ELEMENTO DE TRANSPARENCIA	QUÉ EVALUA?	CÓMO SE EVALUA?	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
			Mantener activos los mecanismos para verificar la calidad y confiabilidad de la información entregada al mercado, así como monitorear las necesidades de sus grupos de información y la efectividad de los mecanismos recientemente implementados	Call Center para Accionistas <ul style="list-style-type: none"> • Calibraciones mensuales a los asesores del Call center • Encuesta de satisfacción semestral realizada por el Call center • Encuesta de percepción mensual realizada por el Call center • Seguimiento mensual al telecliente (sistema que compila el detalle de todos los contactos con accionistas) • Seguimiento mensual al buzón de correo electrónico de Accionistas. 	Gerencia Financiera	Diciembre 31 de 2010
				Presentación trimestral de resultados <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta luego del evento • Registro de participantes en la WEB y en la teleconferencia • Referenciamiento permanente con los mecanismos y tipo de información que otros emisores reportan al mercado 	Gerencia Financiera	Diciembre 31 de 2010
				Asamblea de Accionistas <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta asistentes • Formato de participación en la Asamblea 	Gerencia Financiera	Diciembre 31 de 2010
				Página web <ul style="list-style-type: none"> • Test de usabilidad • Referenciamiento con otras páginas (sección inversionistas) • Registro mensual de visitas a la web por sección • Creación de Buzón de correo electrónico para inversionistas 	Gerencia Financiera	Diciembre 31 de 2010
				Elaboración del informe de seguimiento a práctica relacionada con información disponible al mercado	Auditoría Organizacional	Febrero 28 de 2010 Agosto 31 de 2010

PLAN DE ACCIÓN ISAGEN - INDICADOR DE TRANSPARENCIA - AÑO 2009

ELEMENTO DE TRANSPARENCIA	QUÉ EVALUA?	CÓMO SE EVALUA?	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
DIÁLOGO	Eficacia de los sistemas de atención y otros mecanismos que garanticen relaciones de inclusión e igualdad en la satisfacción de necesidades y expectativas	Verificación directa o indirecta del funcionamiento del sistema de atención a clientes, los mecanismos de seguimiento y evaluación y sus resultados, y las variaciones positivas o negativas de las sanciones impuestas por la SSPD – SIC.	Dar continuidad a los proyectos y programas para construir soluciones con los clientes y evaluar los beneficios.	Definir un mecanismo de inclusión de oportunidades de negocio a la Cartera de Proyectos, a partir de los informes que entregan los Socios y los contactos de los ejecutivos. La evaluación de beneficios es tomada en cuenta en el proceso de definición de la factibilidad de cada proyecto.	Gerencia Comercialización	Diciembre 31 de 2010
			Informar sobre la evolución de los acuerdos sectoriales (con socios tecnológicos) y el valor agregado que le generan a la relación comercial y al entorno.	Se desarrolló el reglamento del Comité de ética de la red de Socios Tecnológicos creando un marco de actuación claro, conocido y compartido por todos los participantes, lo cual permite desarrollar relaciones en las cuales todos participan en igualdad de condiciones dando una mayor seguridad a los clientes sobre el comportamiento de las empresas que conforman nuestra Red.	Gerencia Comercialización	Diciembre 31 de 2010
		Gobierno Corporativo	Participación permanente de los directivos, preocupación por la ética al seleccionar y contratar, y especial atención a la ética en los programas de formación y capacitación	Desarrollo del Programa de Etica empresarial 2010, aprobado por el Comité de Auditoría	Gerencia Administrativa	Diciembre 31 de 2010
		Especial atención a grupos de interés más vulnerables como proveedores o contratistas.	Continuar la ejecución de las acciones de formación de la línea gestión ética y transparente en los nuevos piloto del proyecto Desarrollo de Proveedores e incluirlas en la definición del programa permanente de gestión de proveedores que este proyecto debe dejar instalado en ISAGEN	Gerencia Administrativa	Diciembre 31 de 2010	

PLAN DE ACCIÓN ISAGEN - INDICADOR DE TRANSPARENCIA - AÑO 2009

ELEMENTO DE TRANSPARENCIA	QUÉ EVALUA?	CÓMO SE EVALUA?	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
			Continuar articulando la ética empresarial, modelo de evaluación, declaración de comportamientos éticos, el comité de ética y demás elementos.	Desarrollo del Programa de Ética empresarial 2010, aprobado por el Comité de Auditoría	Gerencia Administrativa	Diciembre 31 de 2010
			Mantener las políticas y prácticas de gobierno corporativo y reforzar los aspectos que brindan confianza a los grupos de interés.	Desarrollo del Programa de Gobierno Corporativo	Auditoría Organizacional / Secretaría General	Diciembre 31 de 2010
			Compromiso de la Junta Directiva, estándares de auditoría, sistemas de cumplimiento legal y políticas para ayudar a prevenir abusos.	Definición y cumplimiento de la agenda del Comité de Auditoría 2010, que incluye los temas propuestos.	Auditoría Organizacional	Diciembre 31 de 2010
			Asimismo incrementar el compromiso de la compañía con la iniciativa promovida por TC, puede fomentar el nivel de integridad corporativa necesario para mitigar los riesgos de corrupción	Participar en el indicador de transparencia 2010.	Auditoría Organizacional	Diciembre 31 de 2010

PLAN DE ACCIÓN ISAGEN - INDICADOR DE TRANSPARENCIA - AÑO 2009

ELEMENTO DE TRANSPARENCIA	QUÉ EVALUA?	CÓMO SE EVALUA?	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
			<p>La remuneración de los ejecutivos y criterios claros para determinación de salarios como tema de la agenda mundial en materia de buenas prácticas de gobierno corporativo, y mantener vigentes los comités de nombramientos y remuneraciones (Comité de Asuntos de Junta)</p>	<p>Continuar con la la administración salarial de los Directivos y Trabajadores basada en la Política Salarial de ISAGEN la cual está definida con criterios de competitividad y equidad.</p> <p>Continuar con: 1. La aplicación de la metodología HAY para descripción y valoración de cargos 2. Mantener los comités de valoración de cargos y 3. Mantener los procesos de selección de acuerdo con la Guía vigente.</p> <p>Continuar con la presentación y aprobación del Comité Asuntos de Junta de propuestas de incrementos o movilidad salarial de directivos.</p> <p>COMENTARIO: ISAGEN realizó análisis y no considera conveniente la publicación de los salarios. Sin embargo, se mantendrá la práctica de presentar al comité de Asuntos de Junta para aprobación de los salarios.</p>	Gerencia Administrativa	Diciembre 31 de 2010
CONTROL	Existencia de procedimientos, planes, métodos, normas y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa, por disposición legal o por iniciativa propia para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas en la gestión empresarial.	A través de los diferentes informes y documentos de la empresa se verifica que la empresa cuente con controles de ley y controles adicionales o voluntarios.	Promover y apoyar el control social, veedurías ciudadanas para custodiar el uso de los recursos que se invierten en gestión social y biofísica.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar promoviendo la creación de veedurías ciudadanas en las áreas de influencia en los proyectos. • Continuar capacitando a la comunidad en temas de veeduría ciudadana para que de manera independiente puedan hacer seguimiento a la inversión de los recursos en temas ambientales (social y biofísico). <ul style="list-style-type: none"> • Publicar en los diferentes impresos: Informe Anual Ambiental, plegables y los Boletines Encomunidad los valores transferidos por Ley 99 a municipios y corporaciones. • Promover y apoyar la conformación de veedurías para temas sensibles que afecten a la comunidad (Por ejemplo: Veeduría Transporte Fluvial en Miel I) 	Gerencia de Proyectos	Diciembre 31 de 2010
					Gerencia de Producción	Diciembre 31 de 2010