

**Instrumentos de lucha
contra el Fraude, la
Corrupción y el Soborno
en ISA y sus empresas**

2018-2020



Presentación

Para ISA y sus empresas, la forma en la cual se logran los negocios es un factor determinante para los mismos, por ello se anteponen los intereses éticos, legales y normativos sobre los comerciales.

El comportamiento ético de la empresa y su postura de no tolerancia a actos impropios como el fraude, la corrupción y el soborno, hacen que la Estrategia Anticorrupción para ISA sea elemento de suma importancia. Esta estrategia es un conjunto de instrumentos que van desde lo estratégico hasta lo táctico y operativo, articulados para estructurar una respuesta integral para la administración de estos riesgos.

El Marco de Referencia Corporativo recoge las definiciones estratégicas de ISA y sus Empresas contemplando las declaraciones de lo que somos – [la Misión](#), lo que queremos lograr – [la MEGA](#); en lo que creemos - [los Valores Corporativos](#), dentro de los cuales se ejecuta esa razón de ser y esa aspiración de desarrollo empresarial. Estos valores, contemplan la Ética como valor de valores y lo acompañan la responsabilidad social, la excelencia y la innovación, los cuales soportan la forma como ISA y sus Empresas adelantan el logro de los objetivos empresariales.

Por su parte, el Marco de Actuación Corporativo, compuesto por instrumentos como los Códigos de Buen Gobierno, Ética y Antifraude y las Políticas, dentro las cuales se resaltan las de Control y Gestión Integral de Riesgos, así como la importancia de nuestras relaciones equilibradas con las partes interesadas enmarcadas en la Responsabilidad Social Empresarial, se articulan con el Marco de Referencia Corporativo para estructurar una filosofía empresarial de trabajo alrededor de la Ética.

La adopción por convicción en los esquemas de gestión y gobierno de ISA y sus empresas de buenas prácticas como la adhesión a Pacto Global y la implementación del Sistema para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo se integran en lo táctico para soportar la estrategia de mitigación de este tipo de riesgos.

Cada uno de estos elementos hace declaraciones precisas y soporta el rechazo de ISA y sus empresas al fraude, la corrupción y en general, a los hechos contrarios a la ética.

Finalmente, a través de los resultados de los instrumentos de gestión de ISA, las mediciones de reputación, transparencia internacional y la encuesta Código País, se confirma el compromiso de ISA con los temas éticos y en particular con la no tolerancia a la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

1. INSTRUMENTOS CORPORATIVOS

Para ISA y sus empresas, la Ética es el valor de valores, lo cual es consecuente con sus Prácticas de Buen Gobierno, dentro de las cuales se tiene definido un Marco de Referencia Corporativo que contiene los elementos que enmarcan la filosofía empresarial y que claramente expresan, la posición Corporativa respecto de actos de corrupción, fraude o cualquier modalidad de actuación que contraríe los principios éticos.

Estos instrumentos que se describen a continuación, están articulados entre si garantizando homologación en su interpretación y en la aplicación de sus postulados y acompañados de un esquema de gobierno que permite su oportuna actualización, revisión y monitoreo.

1.1. PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO

ISA entiende por Prácticas de Buen Gobierno, los compromisos y medidas adoptadas por la Empresa, respecto de su gobierno, su conducta y su información, para que las actuaciones de los accionistas, administradores y colaboradores, estén orientadas a garantizar la integridad, la ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el respeto de quienes invierten en ella, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su gestión.

Dichas prácticas fueron compiladas y estructuradas a través de un [Código de Buen Gobierno Corporativo](#), definido para ISA desde el año 2001 y actualizado de manera permanente con el fin de ajustarlo al momento histórico y al contexto empresarial que vive la empresa, y mantener las buenas prácticas de los negocios conforme a las exigencias del mercado, en particular aquellas requeridas por los procesos de expansión e internacionalización que ha vivido la empresa en especial, en los últimos diez años. Estas prácticas permiten generar competitividad, transparencia y confianza.

Para esto, se definieron unos principios rectores que soportan estas acciones, tal como se expresa en el Capítulo I – Marco de Referencia Corporativo – así

- *“ISA...Mantiene relaciones honestas, constructivas e Idóneas con sus accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, competidores, autoridades y sociedad en general...”*
- *“ISA...Rechaza y Condena en todos los casos las prácticas de soborno...”*

Declaraciones que están acompañadas de acciones y decisiones respecto de las prácticas de administración, gestión y control interno con cada grupo de interés.

1.2. CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de ISA definido en el año 1998, fue revisado y actualizado durante el año 2010 con el fin de ajustarlo a las actuales circunstancias de ISA y sus Empresas, se concibe como el instrumento que materializa la filosofía y los valores corporativos a través de la definición de criterios orientadores para la actuación de sus grupos de interés.

Los atributos éticos, entendidos estos como aquellas declaraciones “*que apoyan, fortalecen y apalancan las actuaciones relacionadas con la ética y facilitan el cumplimiento y vivencia al interior de la organización*” acompañados de las orientaciones éticas para cada grupo de interés, son los criterios de actuación de la empresa, los cuales fomentan la cultura ética y en particular el rechazo al fraude y a la corrupción.

Como estrategia de instrumentalización del código, se estableció el Comité de Ética y la Línea Ética.

La Línea Ética es un conjunto de canales (Línea telefónica **01800941341**, Correo electrónica Lineaetica@isa.com.co y Página web (www.isa.com.co), administrados por personal externo para brindarle transparencia y confidencialidad a las denuncias o consultas recibidas, las cuales son gestionadas por el Comité de Ética. Cada empresa cuenta con esos instrumentos.

1.3. CÓDIGO ANTIFRAUDE

ISA y sus empresas definen el fraude como: “cualquier acto o su tentativa, u omisión, realizado intencionalmente para obtener un provecho indebido, en detrimento de los principios e intereses organizacionales”. Para administrar este riesgo, en octubre de 2011 la Junta Directiva de ISA aprobó el Código Antifraude, como un marco de referencia que busca formalizar la voluntad estratégica de ISA respecto al fraude, declarando una cultura de cero tolerancia a este y estableciendo lineamientos corporativos y responsabilidades para su prevención, detección, investigación y respuesta. Este Código, establece tanto las responsabilidades de los empleados y directivos, como el protocolo a seguir cuando se presenta un hecho de fraude.

Comparte con el Código de Ética los canales de comunicación pues estos son potencialmente las fuentes de información para la detección de hechos punibles como serían la corrupción, el fraude o el soborno en cualquiera de sus modalidades.

1.4. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Manual para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo aprobado por la Junta Directiva de ISA en diciembre de 2008, no sólo da respuesta a un cumplimiento normativo para el caso de accionistas e inversionistas sino también la adopción de esta buena práctica para proveedores y clientes. Práctica que en el año 2011 se hizo extensiva a las empresas de ISA.

Esta práctica permite contar con mecanismos de gestión y control para evitar razonablemente que los recursos de la empresa sean utilizados en forma impropia para el financiamiento de actividades delictivas, lavado de activos o financiación de terrorismo, exponiendo a ISA y sus empresas al riesgo reputacional, legal, operativo o de contagio.

En este sistema se definen entre otros, los procedimientos de conocimiento, monitoreo y reporte, los roles y responsabilidades dentro de los cuales están el Oficial de Cumplimiento y el Comité Asesor, como encargados de planear, ejecutar y hacer seguimiento a la operación del sistema.

1.5. POLÍTICA DE CONTROL

En la política de control de ISA y sus empresas, se declaran los criterios y marco de actuación respecto al control interno, como parte de los mecanismos de direccionamiento y control que facilitan la búsqueda de unidad de propósito y dirección. En ésta se definen clara y explícitamente la aplicación objetiva, sistemática y homologada del control interno para todas sus empresas, y recomienda realizar las evaluaciones al control interno basadas en el análisis de riesgos y demás elementos del estándar COSO y establece un sistema de gobierno conformado por la Junta Directiva de la Empresa; el Gerente General, responsable de la implementación del sistema; el Comité de Auditoría Corporativa, máximo órgano de control de la empresa y la Auditoría Corporativa, encargada de monitorear el adecuada implementación de los principios de control en la empresa.

Tanto para la Junta Directiva como para el Comité de Auditoría, se encuentran claramente definidas las responsabilidades relacionadas con el seguimiento a las quejas y reclamos de los grupos de interés, así como la gestión sobre *“situaciones irregulares que se presenten (fraudes)”*.

En la reglamentación del Comité de Auditoría, se tiene establecido que el desempeño de los instrumentos corporativos como el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno, Aplicación del Código de Ética y en general de los elementos del Marco de Referencia Corporativo serán supervisados por este, cumpliendo así un papel importante en temas de prevención de fraude y corrupción.

1.6. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Gestión Integral de Riesgos en ISA y sus empresas, parte de los análisis estratégicos para identificar aquellos eventos que generan vulnerabilidad en los recursos empresariales requeridos en todos los procesos que son críticos para la continuidad y competitividad de las empresas.

El riesgo de fraude clasificado como operativo, contiene el riesgo de corrupción como uno de sus componentes, para lo cual se tienen identificados y valorados los posibles escenarios de ocurrencia y las medidas de administración o controles que permiten su gestión. Estos escenarios y medidas son actualizados de manera permanente desde los procesos y evaluada su efectividad, a través de las auditorías internas y/o externas.

La Gestión Integral de los Riesgos, es un proceso permanente que permite revisar y actualizar el mapa de riesgos de la empresa de acuerdo con la dinámica de la misma y su entorno.

1.7. CANALES DE GESTIÓN

Con el fin de mantener una comunicación permanente con nuestros grupos de interés, ISA tiene habilitados diferentes canales, los cuales se mencionan a continuación y que permiten gestionar entre otras, las quejas, reclamos, denuncias o solicitudes de información provenientes de los grupos de interés. Estos canales, cuentan con procedimientos y políticas de operación que garanticen una adecuada gestión y respuesta.

CANALES DE ATENCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS PARA ISA

ACCIONISTAS

Medellín: Calle 12 Sur No. 18- 168, Bloque 3 - piso 2
Teléfono: + 57 (4) 3 25 22 70 Ext. 74 979
Fax: + 57 (4) 268 68 80
Bogotá: Calle 30a No. 6-38, Piso 19
Teléfono: + 57 (1) 488 60 00 Ext. 6568
Línea gratuita de atención al accionista: 01 8000 11 5000
Línea local Medellín: + 57 (4) 360 24 72
E-mail: accionesisa@isa.com.co

INVERSIONISTAS

E-mail: InvestorRelations@isa.com.co
Claudia Carluccio S. Tel: (574) 315 72 52
Gloria Velásquez T. Tel: (574) 315 74 70

LÍNEA ÉTICA

Tel: 018000941341
E-mail: lineaetica@isa.com.co

CLIENTES

Calle 12 Sur No. 18- 168, Bloque 1 - Piso 2
Medellín - Colombia
Dirección Comercial
Teléfono: + 57 (4) 3 15 71 43 / + 57 (4) 3 15 73 17
Fax: + 57 (4) 3 17 15 60
E-mail: gestioncomercial@isa.com.co

PROVEEDORES

Atención Proveedores: +57 (4) 315 7371
Correo electrónico: boletinproveedor@isa.com.co

Así mismo, en la página Web de ISA (www.isa.com.co) en la sección **contáctenos** se tiene a disposición un formulario electrónico que permite canalizar cualquier tipo de solicitud.

Cada empresa cuenta con unos canales propios para gestionar sus grupos de interés.

2. RESPECTO DEL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PREVENCIÓN

Conscientes de la importancia de trabajar la cultura empresarial a través de las personas, de manera permanente se incorporan en el día a día, programas de sensibilización y capacitación que buscan desplegar, fortalecer e interiorizar la cultura de prevención frente a actos contrarios a la ética. A través de espacios virtuales y físicos, se ha venido fortaleciendo el tema con cada grupo de interés.

3. PLAN DE TRABAJO

Como parte de las estrategias de fortalecimiento de la gestión de estos riesgos, en el 2017 PwC realizó un diagnóstico para establecer la pertinencia de nuestras prácticas actuales frente a las leyes anticorrupción aplicables en cada país donde ISA opera y a las mejores prácticas internacionales en el tema. Como resultado, se identificaron aspectos de mejora en los componentes evaluados, sobre los cuales se viene desarrollando un plan de trabajo, en aspectos como:

- ✓ **Roles y Responsabilidades:** durante el 2017 se trabajó en la formalización de la función de Compliance para ISA y sus empresas. En consonancia con esto, se están revisando los roles y responsabilidades frente a la gestión de los riesgos.
- ✓ **Gestión Integral de Riesgo de Fraude y Corrupción:** los riesgos se identifican, valoran y tratan de acuerdo con la metodología definida para el grupo. Se viene trabajando en la identificación y valoración de estos a un mayor nivel de detalle para los procesos más expuestos, con el fin de determinar la pertinencia de las medidas de administración actuales.
- ✓ **Marco de Actuación:** actualmente se está adelantando ajustes al Código de Ética y al Código Antifraude, con el fin de incorporar otros comportamientos éticos en el marco de las definiciones del grupo y las leyes aplicables.
- ✓ **Lineamientos y Procedimientos:** se está adelantando la estructuración de estos para el tratamiento específico de temas como: relacionamiento con funcionario público, manejo de obsequios y regalos, eventos, patrocinios, donaciones, conflicto de interés, entre otros. De igual manera en la actualización de los procedimientos para la realización de debida diligencia de terceros y atención de línea ética.
- ✓ **Capacitación y Comunicación:** se ha venido trabajando en la definición de las estrategias de mediano plazo, para la sensibilización y vivencia de la ética en las prácticas empresariales.

- ✓ **Mecanismos de seguimiento y control:** uno de los mecanismos de seguimiento que se viene potenciando, es el seguimiento a la gestión de las líneas éticas de cada empresa, el cual se realiza por su Comité de Ética y por el Comité de Ética de ISA de manera consolidada, seguimiento del cual se derivan acciones de mejora.

CONEXIONES
QUE
INSPIRAN.