



ESCUELA COLOMBIANA DE  
INGENIERÍA JULIO  
GARAVITO

# GUÍA DE INDICADORES

DESARROLLO DE UNA  
GUÍA PARA LA GESTIÓN  
DE ÉTICA A TRAVÉS DE  
INDICADORES EN  
OPERADORES DE  
TELECOMUNICACIÓN EN  
COLOMBIA

ELABORADO POR:  
CLAUDIA YANETH PRADA LEÓN  
LIDA GISELLE CASTILLO SOPÓ

UNIDAD DE PROYECTOS  
BOGOTÁ D.C.  
2022





Esta guía metodológica fue elaborada como parte del Trabajo de grado para optar al título de  
Máster  
en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos de la Escuela Colombiana de Ingeniería  
Julio Garavito.

Director  
Ricardo Arturo Benavides Bolaños

Maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos de la Escuela Colombiana de Ingeniería  
Julio Garavito.  
2022



## CONTENIDO

El contenido de la presente publicación solo puede usarse para propósitos informativos, No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o distribuir este material para propósitos comerciales sin autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería.

Cuando se use el material debe incluirse la siguiente nota: “Derechos reservados a la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito”, en cualquier copia en un lugar visible y el material no se debe modificar sin el permiso de la escuela.

Publicado en 2021 por la escuela Colombiana de Ingeniera Julio Garavito (Ak 45 N° 205 -59 Bogotá – Colombia).

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. INDICADORES Y SIGNIFICADO DE VARIABLES	10
1.1 Derechos humanos	10
1.1.1 Igualdad entre género de acuerdo con el cargo analizado	10
1.1.2 Incidentes de discriminación por cargo específico.	11
1.1.3 Comparación de oportunidades de ascensos vs contrataciones externas	11
1.2 Estándares Laborales	12
1.2.1 Misión y visión	12
1.2.2 Los Valores	12
1.2.3 Recusación	12
1.2.4 Diagnóstico de decisiones transparentes	13
1.3 Medio Ambiente	13
1.3.1 Infraestructura Sustentable	14
1.4 Anticorrupción	14
1.4.1 Percepción de corrupción	14
1.4.2 Mejoramiento continuo en políticas anticorrupción	14
1.4.3 Principios éticos	15
1.4.4 Fraude empresarial	15
1.4.5 Información oportuna	16
1.4.6 Protección de datos	16
1.4.7 Cumplimiento de confidencialidad	16

1.5	Objetivos Organizacionales.	17
1.5.1	Desarrollo profesional	17
1.5.2	Buen gobierno	17
1.5.3	Declaración y aceptación de políticas de gobierno corporativo	18
1.5.4	Declaración y aceptación de SARLAFT	18
1.5.5	Declaración y aceptación de políticas sobre derechos humanos	18
1.5.6	Condición de trabajo sano y seguro	19
2.	INTERPRETACIÓN DE INDICADORES	20
2.1	Derechos humanos	20
2.1.1	Igualdad entre género de acuerdo con el cargo analizado	20
2.1.2	Incidentes de discriminación por cargo específico	20
2.1.3	Comparación de oportunidades de ascensos versus contrataciones externas	20
2.2	Estándares laborales	20
2.2.1	Misión y visión	20
2.2.2	Valores	21
2.2.3	Recusación	21
2.2.4	Diagnóstico de decisiones transparentes	21
2.3	Medio ambiente	21
2.3.1	Infraestructura sustentable	21
2.4	Anticorrupción.	21
2.4.1	Percepción de corrupción	21

2.4.2	Mejoramiento continuo en políticas anticorrupción	22
2.4.3	Principios éticos	22
2.4.4	Fraude Empresarial	22
2.4.5	Información oportuna	22
2.4.6	Protección de Datos	23
2.4.7	Cumplimiento de confidencialidad	23
2.5	Objetivos Organizacionales	23
2.5.1	Desarrollo profesional	23
2.5.2	Buen gobierno	23
2.5.3	Declaración y aceptación de políticas de gobierno corporativo	23
2.5.4	Declaración y aceptación de SARLAFT	24
2.5.5	Declaración y aceptación de políticas sobre derechos humanos	24
2.5.5	Condición de trabajo sano y seguro	24
3.	INSUMOS PARA ESTABLECER INDICADORES DE GESTIÓN DE ÉTICA EN OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES	25
3.1	Pacto mundial	25
3.2	Códigos de ética	25
3.3	Diagrama de flujo - proceso	26
4.	BIBLIOGRAFÍA	28

## ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Principios del Pacto mundial</i>	25
<i>Ilustración 2 Operadores de Telecomunicaciones en Colombia con mayor penetración</i>	25



# FÓRMULAS



<i>Formula 1 Igualdad entre género de acuerdo con el cargo analizado</i>	10
<i>Formula 2 Índices de discriminación por cargo específico</i>	11
<i>Formula 3 Comparación de oportunidades de ascensos vs. Contrataciones externas</i>	11
<i>Formula 4 Misión y Visión</i>	12
<i>Formula 5 Los Valores</i>	12
<i>Formula 6 Recusación</i>	13
<i>Formula 7 Diagnóstico de decisiones transparentes</i>	13
<i>Formula 8 Infraestructura sustentable</i>	14
<i>Formula 9 Percepción de corrupción</i>	14
<i>Formula 10 Mejoramiento continuo en políticas anticorrupción</i>	15
<i>Formula 11 Principios éticos</i>	15
<i>Formula 12 Fraude empresarial</i>	15
<i>Formula 13 Información Oportuna</i>	16
<i>Formula 14 Protección de datos</i>	16
<i>Formula 15 Cumplimiento de confidencialidad</i>	16
<i>Formula 16 Desarrollo profesional</i>	17
<i>Formula 17 Buen Gobierno</i>	17
<i>Formula 18 Declaración y aceptación de políticas de gobierno corporativo</i>	18
<i>Formula 19 Declaración y aceptación de SARLAF</i>	18
<i>Formula 20 Declaración y aceptación de políticas sobre derechos humanos</i>	18
<i>Formula 21 Condición de trabajo sano y seguro</i>	19





## INTRODUCCIÓN

En la presente guía se muestran indicadores  para la de gestión de ética de las organizaciones a partir de la **nivel**  del sector de los operadores de telecomunicaciones a nivel nacional.

La guía está diseñada para cualquier tipo de público, se presenta de forma sencilla, de tal manera que las organizaciones estarán en capacidad de identificar y analizar los  componentes éticos que requieran para controlar y asegurar la gesti  ca.

A lo largo de la guía se muestran cinco principios basados en el pacto mundial y los códigos de ética de los operadores de telecomunicaciones, analizándolos para generar una oportunidad de verificar, controlar y medir la gestión de ética en las organizaciones.

## 1. INDICADORES Y SIGNIFICADO DE VARIABLES

A continuación, se muestran 21 indicadores de gestión de ética estructurados con base en aspectos éticos incluidos en políticas y códigos de ética corporativos del sector de operadores de telecomunicaciones en Colombia

Los indicadores fueron distribuidos en cinco (5) grupos:

- Derechos humanos
- Estándares laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción
- Objetivos organizacionales

### 1.1 Derechos humanos

Frente a este principio las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Las empresas deberán actuar con la debida diligencia para evitar la violación de los derechos y abordar los impactos que generen. Esto significa que las empresas crearan acciones para contribuir, de forma positiva, a la protección y

cumplimiento de estos lineamientos establecidos en el principio, prestando atención especial a los grupos vulnerables, como mujeres, niños, personas con discapacidad, pueblos indígenas, trabajadores migrantes, personas mayores, etc. (Compact, s.f.).

Dentro de la verificación realizada se definieron (3) tres indicadores así:

#### 1.1.1 Igualdad entre género de acuerdo con el cargo analizado

**Objetivo:** Asegurar igualdad de condiciones, promoviendo la inclusión y la diversidad. (Aplica para género, raza, creencia religiosa, edad, inclinación política y discapacidad).

**Fórmula:**

$$i(M) = \frac{a}{c}; \quad i(H) = \frac{a}{c}$$

$$i(M) = i(H)$$

*Formula 1 Igualdad entre genero de acuerdo con el cargo analizado*

**Datos:**

**i** = indicador en función del género dentro de la población total que corresponden al cargo analizado.

**a** = Cantidad de Hombres en un cargo específico o Cantidad de mujeres en un cargo específico.

**c** = Total de población en el cargo analizado.

### 1.1.2 Incidentes de discriminación por cargo específico.

**Objetivo:** Controlar la discriminación dentro de la Organización, para tener en cuenta los méritos, destrezas y habilidades de sus colaboradores.

**Fórmula:**

$$i(x) = \frac{a}{c}$$

*Formula 2 Índices de discriminación por cargo específico*

**Datos:**

**i** = Indicador de casos de discriminación dentro de un cargo analizado

**a** = Número de incidentes de discriminación (En un cargo analizado).

**c** = Total de población analizada dentro del cargo analizado.

### 1.1.3 Comparación de oportunidades de ascensos vs contrataciones externas

**Objetivo:** Asegurar que las oportunidades están vinculadas al desempeño laboral.

**Fórmula:**

$$I(a) = \frac{a}{c} ; I(b) = \frac{b}{c}$$

$$I(a) \geq I(b)$$

*Formula 3 Comparación de oportunidades de ascensos vs. Contrataciones externas*

**Datos:**

**I(a)**= Indicador de comparación de ascensos.

**I(b)**= factor de contratación externa.

**a** = Número de ascensos en un periodo de tiempo

**b** = Número de cargos ocupados por externos en el mismo periodo de tiempo.

**c** = Total de población de la organización.

### 1.2 Estándares Laborales

Se contempla en los principios del Pacto Mundial así, principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil y principio 6 Las empresas debe apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Verificada y analizada la información de los códigos de ética de los operadores se definieron cuatro (4) indicadores así:

#### 1.2.1 Misión y visión

**Objetivo:** Medir el cumplimiento de las funciones de los colaboradores

mediante el comportamiento de la evaluación del desempeño.

**Fórmula:**

$$i = X$$

*Formula 4 Misión y Visión*

**Datos:**

**i** = En la escala del 1 a 10, autoevalúe el cumplimiento que usted da a los objetivos organizacionales de la compañía.

#### 1.2.2 Los Valores

**Objetivo:** El cumplimiento efectivo de las funciones desarrolladas debe integrarse con los valores de la organización.

**Fórmula:**

$$i = X$$

*Formula 5 Los Valores*

**Datos:**

**i** = En la escala del 1 a 10 evalúe la inclusión de los valores de la organización dentro de sus actividades diarias.

#### 1.2.3 Recusación

**Objetivo:** Preservar la independencia de criterio y el principio de equidad de las decisiones de la organización. Para evitar incurrir en actividades que atenten contra la transparencia y la moralidad, en actos de corrupción o faltas de disciplina.

**Fórmula:**

$$i = \frac{a(t)}{b} * 100$$

*Formula 6 Recusación*

**Datos:**

**i** = Porcentaje de recusación

**a** = Casos reportados de conflicto de intereses, impedimentos, inhabilidades o recusaciones.

**b** = Denuncias confirmadas de conflicto de intereses.

#### 1.2.4 Diagnóstico de decisiones transparentes

**Objetivo:** Generar acciones de formación ética dentro de la cultura corporativa para instruir a los colaboradores e impedir que influyeran a sus compañeros y/o equipos de trabajo, en decisiones que alteren el conducto regular de la organización en temas

contractuales, personales y/o familiares.

**Fórmula:**

$$i = X$$

*Formula 7 Diagnóstico de decisiones transparentes*

**Datos:**

**i** = Indicador de transparencia.

**X** = promedio de la autoevaluación a los trabajadores.

#### *1.3 Medio Ambiente*

Se contempla en los principios del Pacto Mundial así, principio 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Verificada y analizada la información de los códigos de ética de los operadores se definió el siguiente indicador:

### 1.3.1 Infraestructura Sustentable

**Objetivo:** Facilitar la provisión de infraestructura de telecomunicaciones de manera eficiente y sustentable.

**Fórmula:**

$$i = \frac{c}{a} * 100$$

*Formula 8 Infraestructura Sustentable.*

**Datos:**

**i** = Indicador de torres ambientalmente responsables.

**a** = Cantidad de torres en el portafolio.

**c** = Torres cumpliendo con norma de camuflaje.

### **1.4 Anticorrupción**

Se establece conforme al principio 10 del Pacto mundial, indicando que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Las organizaciones deben aumentar la autorregulación, direccionados con códigos, reglamentos e

iniciativas apropiadas e integradas en la planificación y toma de decisiones.

Verificada y analizada la información de los códigos de ética de los operadores se definieron los siguientes (7) siete indicadores:

#### 1.4.1 Percepción de corrupción

**Objetivo:** Gestionar cualquier indicio que sugiera el incumplimiento de las políticas anticorrupción.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b(t)}{a(t)} * 100$$

*Formula 9 Percepción de corrupción*

**Datos:**

**i** = Indicador de corrupción.

**a** = Total de los colaboradores que gestionan en la organización.

**b** = Colaboradores que gestionan y están involucrados en casos de corrupción confirmados.

#### 1.4.2 Mejoramiento continuo en políticas anticorrupción

**Objetivo:** Contribuir a extender la

ética en la cultura de la organización y a su interiorización en los colaboradores.

**Fórmula:**

$$a(t1) \geq b(t2)$$

*Formula 10 Mejoramiento continuo en políticas anticorrupción*

**Datos:**

**i** = Indicador comparativo de mejoramiento de políticas anticorrupción.

**a** = Número de colaboradores confirmados corruptos en un periodo de tiempo del año anterior.

**b** = Número de colaboradores confirmados corruptos en un periodo de tiempo del año anterior del año actual.

### 1.4.3 Principios éticos

**Objetivo:** Identificar y controlar el abuso de poder.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b(t)}{a(t)} * 100$$

*Formula 11 Principios éticos*

**Datos:**

**i** = Indicador

**b** = Número de casos comprobados de abuso de poder

**a** = Número de proyectos donde se evidenciaron los casos de abuso de poder

### 1.4.4 Fraude empresarial

**Objetivo:** Prevenir, detectar y dar respuesta a las denuncias o casos de fraude, inexactitud consciente, conductas impropias dentro de la organización o sus aliados.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b(t)}{a(t)} * 100$$

*Formula 12 Fraude empresarial*

**Datos:**

**i** = Indicador de corrupción.

**a** = Total de los colaboradores en la organización.

**b** = Colaboradores involucrados en casos de fraude confirmados.

### 1.4.5 Información oportuna

**Objetivo:** Diseñar mecanismos para el uso oportuno de la información y documentación, para que sean pertinentes, exactos, fiables, y oportunos.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b(t)}{a(t)} * 100$$

*Formula 13 Información Oportuna*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Número de proyectos con documentación completa en un periodo de tiempo "t".

**b** = Total de proyectos implementados por la organización en un periodo de tiempo "t"

### 1.4.6 Protección de datos

**Objetivo:** Diseñar mecanismos de control y seguimiento a los planes de acción incluidos en los códigos de ética frente a la seguridad de la información dentro y fuera de la organización.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 14 Protección de datos*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Número de socios comerciales de la organización.

**b** = Número socios comerciales que se acogen a los principios establecidos en el código de ética y sus implicaciones.

### 1.4.7 Cumplimiento de confidencialidad

**Objetivo:** Controlar los documentos y la información delicada de la organización. Para proteger los acuerdos, contratos, estrategias, tácticas que compartimos con nuestros aliados estratégicos.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 15 Cumplimiento de confidencialidad*

**Datos:**

**i** = Indicador.



**a** = Número de socios comerciales en la organización.

**b** = Número de socios comerciales que aceptan y firmar los acuerdos de confidencialidad de la organización.

### 1.5 Objetivos Organizacionales.

Se establece conforme a los códigos de ética de los operadores y a sus lineamientos organizacionales, verificando que las empresas trabajan contra todas las formas estrategias para gestionar y controlar los aspectos éticos dentro de las decisiones de sus procesos,

De esta manera se definieron (6) seis indicadores:

#### 1.5.1 Desarrollo profesional

**Objetivo:** Establecer políticas y procesos para gestionar el conocimiento de los colaboradores dentro de la organización.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 16 Desarrollo profesional*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Cantidad de empleados capacitados en un tiempo definido.

**b** = Total empleado de la organización en el periodo de tiempo.

#### 1.5.2 Buen gobierno

**Objetivo:** Asegurar la aplicación de la ética en los procesos de gestión.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 17 Buen gobierno*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Cantidad de reuniones realizadas del comité de ética.

**b** = Cantidad de reuniones planeadas del comité de ética

### 1.5.3 Declaración y aceptación de políticas de gobierno corporativo

**Objetivo:** Cumplir con las políticas internas respecto a regalos, entretenimiento y conflictos de interés cuando tratamos con terceros.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 18 Declaración y aceptación de políticas de gobierno corporativo*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Número de socios comerciales en la organización.

**b** = Socios comerciales que se acogen y firman las políticas de gobierno corporativo.

### 1.5.4 Declaración y aceptación de SARLAFT

**Objetivo:** Asegurarse que la organización cumpla con la prevención del riesgo y prevenga que ingresen al sistema financiero recursos provenientes de actividades

relacionadas con el lavado de activos o del terrorismo.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 19 Declaración y aceptación de SARLAF*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Número de socios comerciales en la organización.

**b** = Socios comerciales que se acogen y firman las políticas de cumplimiento SARLAFT.

### 1.5.5 Declaración y aceptación de políticas sobre derechos humanos

**Objetivo:** Promover el respeto y la inclusión en el lugar de trabajo, fomentando un ambiente de cooperación, respeto, solidaridad e igualdad.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 20 Declaración y aceptación de políticas sobre derechos humanos*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Número de socios comerciales en la organización.

**b** = Socios comerciales que se acogen y firman la declaración universal de los derechos humanos proclamada por la organización de las Naciones Unidas.

### **1.5.6 Condición de trabajo sano y seguro**

**Objetivo:** Asegurar la adopción de todas las medidas necesarias para evitar y minimizar los riesgos laborales, incluyendo lesiones y enfermedades ocupacionales. Asegurando la implementación de sistemas de gestión y control que

identifiquen los peligros, los evalúen y los controlen de acuerdo con las necesidades del sector telecomunicaciones.

**Fórmula:**

$$i = \frac{b}{a} * 100$$

*Formula 21 Condición de trabajo sano y seguro*

**Datos:**

**i** = Indicador.

**a** = Número de actividades en el mes con algún tipo de riesgo laboral (ruido, temperatura, iluminación, caídas, etc.)

**b** = Casos con accidentes dentro del desarrollo de actividades de la organización.

## 2. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES

A continuación se presentan algunos aspectos que pueden servir para la interpretación de los indicadores, que permitirán sacar provecho para beneficio de la organización.

Cuando se lee un valor calculado para un indicador es imprescindible conocer qué significa el dato, y necesariamente cuál es el propósito del indicador. (tierras, 2014)

### *2.1 Derechos humanos*

#### **2.1.1 Igualdad entre género de acuerdo con el cargo analizado**

El indicador busca igualar las condiciones entre géneros de tal forma que  $i(H) = i(M)$  generen las mismas oportunidades, condiciones, y trato, sin dejar a un lado las particularidades de cada uno, permitiendo y garantizando el acceso a los derechos del cargo analizado.

#### **2.1.2 Incidentes de discriminación por cargo específico**

Si el indicador arroja como resultado un número " $i=0$ " indica que la organización está gestionando y

controlando los factores que generan discriminación dentro de sus colaboradores. " $i > 0$ ", indica que la organización toma en consideración atributos que no son imprescindibles para la toma de decisión como lo son (la disponibilidad horaria, disponibilidad de viajar, o etapa productiva.), por el contrario emplean acciones discriminantes.

#### **2.1.3 Comparación de oportunidades de ascensos versus contrataciones externas**

El indicador determina un comparativo en el que establece un balance del número de colaboradores totales sobre los colaboradores nuevos y los antiguos que buscan ascender aplicando a mejoras de crecimiento profesional dentro de la organización.

### *2.2 Estándares laborales*

#### **2.2.1 Misión y visión**

Todos los colaboradores de la organización deben estar por encima del 8 de acuerdo con lo planteado por cada organización en sus escalas

de medición de los KIP, si la medición es  $\leq 7$  se deberán implementar capacitaciones sobre la estrategia organizacional, de forma trimestral, "Las escalas numéricas que establece cada organización son de uso privado, pues esta documentación no se puede declarar públicamente"

### **2.2.2 Valores**

Los colaboradores deben estar por encima del 8 de acuerdo con lo planteado por cada organización en sus escalas de medición de los KIP, si la medición es  $\leq 7$  se deberán implementar talleres conforme a las áreas de desempeño y trabajar en cómo se pueden aplicar en cada actividad. "Las escalas numéricas que establece cada organización son de uso privado, pues esta documentación no se puede declarar públicamente".

### **2.2.3 Recusación**

El indicador debe ser  $i = 100\%$ , donde las denuncias confirmadas de conflicto de intereses, debe coincidir con los casos de recusación, asegurándole a la organización que sus colaboradores están alineados en las políticas de toma de decisiones.

### **2.2.4 Diagnóstico de decisiones transparentes**

Todos los colaboradores de la organización deben estar en 10 de acuerdo con lo planteado por cada operador en sus escalas de medición de los KIP, si la medición es  $= 9$  se deberá realizar una capacitación trimestral sobre la cultura organizacional, si es  $\leq 8$ , se deberá realizar una capacitación mensual en toma de decisiones. "Las escalas numéricas que establece cada organización son de uso privado, pues esta documentación no se puede declarar públicamente".

## ***2.3 Medio ambiente***

### **2.3.1 Infraestructura sustentable**

El indicador debe ser  $i = 100\%$ , A mayor número de torres que cumplan con la normativa de ser camufladas, el impacto de contaminación visual disminuye. Por ende se avanza en la sustentabilidad del portafolio de infraestructura.

## ***2.4 Anticorrupción***

### **2.4.1 Percepción de corrupción**

El indicador debe ser igual a 0% confirmando el compromiso de los gestores en la política anticorrupción de la organización. Si el indicador es  $i > 0\%$ , el operador deberá entrar a validar si no continúan con los colaboradores que no están cumpliendo las políticas y paralelamente deberán implementar capacitaciones para reforzar las situaciones que pueden prestarse para casos de corrupción y las implicaciones que esto tiene frente a su desempeño.

#### **2.4.2 Mejoramiento continuo en políticas anticorrupción**

Si el indicador debe permitir ver que el año actual debe ser menor al resultado del año inmediatamente anterior, evidenciando el mejoramiento en las métricas. Si el indicador  $i > 0$  la organización necesita capacitar sus colaboradores en los lineamientos de la cultura estratégica donde los profesionales entienden lo que se espera de ellos y cuál es su responsabilidad desde el punto de vista de la ética y de integridad.

#### **2.4.3 Principios éticos**

El indicador debe ser igual a 0%, si el  $i > 0\%$ , la organización requiere

capacitaciones a proveedores para denunciar cualquier situación fuera de las políticas, capacitar a sus gestores en manejo de situaciones y definir límites frente a la toma de decisiones.

#### **2.4.4 Fraude Empresarial**

La meta es que  $i = 0\%$ , si el indicador es mayor a 0 el fraude causa en la organización un deterioro sustancial en la competitividad de la compañía. Se deberán establecer estrategias para mejorar día a día el ambiente laboral positivo que evite el delito como forma de compensación de injusticias laborales e implementar planes para minimizar la alta rotación del personal generando "pertenencia".

#### **2.4.5 Información oportuna**

Si el indicador es 100%, la organización cuenta con controles de documentación que le aseguran disponer de la información de forma oportuna y exacta de sus proyectos, si el indicador es  $< 100\%$ , indica que se deben implementar mecanismos periódicos de verificación de la documentación, establecer tiempos apropiados para su recopilación y generar responsabilidades dentro de sus colaboradores para mantener la

gestión y control de los documentos, entre otros.

#### **2.4.6 Protección de Datos**

Si el indicador es 100%, la organización asegura que todos sus socios comerciales están dentro del objetivo de la organización y se encuentran alineados con las políticas éticas de la compañía. Si es  $i < 100\%$ , indicará que no podrá contar con aquellos socios comerciales (internos o externos) por no estar de acuerdo con las políticas de la compañía.

#### **2.4.7 Cumplimiento de confidencialidad**

Si el indicador es 100%, la organización asegura que todos sus socios comerciales dentro del objetivo de la organización se encuentran alineados y de acuerdo con las políticas de la compañía. Si es  $i < 100\%$ , indicará que no podrá contar con aquellos socios comerciales (internos o externos), ya que no están de acuerdo con la política de la compañía.

### ***2.5 Objetivos Organizacionales.***

#### **2.5.1 Desarrollo profesional**

Si el indicador = 100%, la organización asegura que todos sus colaboradores estén en continuo crecimiento, facilitando los recursos para ello, si el indicador disminuye siendo  $i < 100\%$  es posible que la organización disminuya su capacidad de productividad, tenga costos por rotación de personal, tengan disminución en calidad frente a sus interesados finales, disminuya la motivación de sus equipos de trabajo, entre otros.

#### **2.5.2 Buen Gobierno**

El indicador debe ser el 100%, el comité de ética de la organización confirmará su compromiso frente a difundir los principios éticos de la organización. Si el  $i < 100\%$  la organización deberá conversar con los integrantes del comité para incentivarlos y/o buscar nuevos integrantes interesados en participar de este comité.

#### **2.5.3 Declaración y aceptación de políticas de gobierno corporativo**

Si el indicador es 100%, la organización asegura que todos sus socios comerciales están dentro del objetivo de la organización y se encuentran alineados de acuerdo con las políticas

De gobierno corporativo. Si es < 100%, indicará que no podrá contar con aquellos socios comerciales (internos o externos), al no estar de acuerdo con las políticas compañía.

#### **2.5.4 Declaración y aceptación de SARLAFT**

Si el indicador es 100%, la organización asegura que todos sus socios comerciales están dentro del objetivo de la organización y se encuentran alineados de acuerdo con las políticas de SARLAFT de la organización. Si es < 100%, indicará que no podrá contar con aquellos socios comerciales (internos o externos), porque no están de acuerdo con las políticas compañía.

#### **2.5.5 Declaración y aceptación de políticas sobre derechos humanos**

Si el indicador es 100%, la organización asegura que todos sus socios comerciales están dentro del objetivo de la organización y se

encuentran alineados de acuerdo con la declaración de derechos humanos. Si es < 100%, indicará que no podrá contar con aquellos socios comerciales (internos o externos) porque no están de acuerdo con la política sobre derechos humanos.

#### **2.5.6 Condición de trabajo sano y seguro**

Si el indicador  $i = 0\%$ , la organización cuenta y asegura los estándares aplicables a temas de seguridad laboral, evitando los incidentes laborales. Si el indicador  $i > 100\%$  la compañía debe implementar estrategias para ofrecer entornos de trabajo seguro, mediante capacitaciones, equipo y herramienta adecuada, controles y medidas para minimizar los riesgos en la operación.



### 3. INSUMOS PARA ESTABLECER INDICADORES DE GESTIÓN DE ÉTICA EN OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

#### 3.1 Pacto mundial

Las empresas de telecomunicaciones en Colombia utilizan el Pacto Mundial inicialmente para generar componentes éticos que se adhieran de forma congruente con su estrategia corporativa. En la Ilustración 01 se Observan los principios que conforman los componentes del pacto mundial.

Ilustración 1 Principios del Pacto mundial



#### 3.2 Códigos de ética.

Los códigos de ética de los operadores con mayor penetración y participación en el país son los pertenecientes a Claro, TIGO, Telefónica, ETB y Directv.

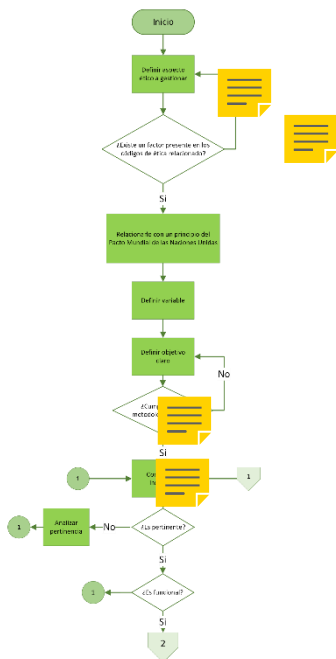
Están distribuidos conforme a los principios señalados en el pacto mundial, adicionando los objetivos y conductas aplicables que las organizaciones procuran alcanzar conforme a sus lineamientos corporativos.

Los códigos de ética de los cinco operadores coinciden en un 71% de los componentes que desarrollan.

Ilustración 2 Operadores de Telecomunicaciones en Colombia con mayor penetración



### 3.3 Diagrama de flujo - proceso





## 4. BIBLIOGRAFÍA

- Copyright IBM Corp. (2006).  
Obtenido de  
[https://cgrw01.cgr.go.cr/rup/RUP.es/SmallProjects/core.base\\_rup/guidances/concepts/component\\_A2E2B3B1.html](https://cgrw01.cgr.go.cr/rup/RUP.es/SmallProjects/core.base_rup/guidances/concepts/component_A2E2B3B1.html)
- Departamento Administrativo de la función pública. (2015). *Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión*. Bogota.
- Departamento Nacional de Planeación -Sinergia. (2000). *Guía general para elaborar indicadores*.
- Diccionario de Marketing. (6 de mayo de 2021). *DIRCONFIDENCIAL*.  
Obtenido de  
<https://dirconfidencial.com/diccionario/objetivos-smart-que-son-y-como-aplicarlos-a-tu-empresa-20210506-1256/>
- Dra, M. C. (2016). *Algunas consideraciones acerca de las variables en la investigación que se desarrolla en la educación*. SCIELO.
- Ecogreenchip. (s.f.). Obtenido de  
[https://www.google.com/search?q=pacto+mundial+10+principios&tbm=isch&ved=2ahUKEwju2rbg9dv0AhUIDd8KHbsyDv8Q2-cCegQIABAA&oq=pacto+mundial+10+&gs\\_lcp=CgNpbWcQARgAMgUIABCABDIGCAAQCBAAeOgcIIXDvAxAnOgQIABBDogQIABAYUO0HWOgMYLscaABwAHgAgAG8CYgBhw-SAQkwLjMuMS43LTGY](https://www.google.com/search?q=pacto+mundial+10+principios&tbm=isch&ved=2ahUKEwju2rbg9dv0AhUIDd8KHbsyDv8Q2-cCegQIABAA&oq=pacto+mundial+10+&gs_lcp=CgNpbWcQARgAMgUIABCABDIGCAAQCBAAeOgcIIXDvAxAnOgQIABBDogQIABAYUO0HWOgMYLscaABwAHgAgAG8CYgBhw-SAQkwLjMuMS43LTGY)
- Escurra. (1988). *Foro de economía Digital*. (19 de Noviembre de 2019).  
Obtenido de  
<https://foroeconomiadigital.com/blog/objetivos-smart-definicion-y-algunos-ejemplos-practicos/>
- Guilford. (1954).
- HEFLO. (s.f.). *QUE ES UN PROCESO EMPRESARIAL*. Obtenido de  
[www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-el-proceso-emoesarial/](http://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-el-proceso-emoesarial/)
- ISO 9001:2015. (28 de MAYO de 2019). *ISO 9001 Y EL CICLO PHVA*. Obtenido de  
[www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/](http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/)
- Lucia, S. C. (30 de Mayo de 2018). *Universidad Autonoma*

*Metropolitana*. Obtenido de  
<http://hdl.handle.net/11191/6373>

*Planteamiento y despliegue  
estrategico*. (2011). Obtenido de  
[www.praxis.com.pe](http://www.praxis.com.pe)