

The logo for eTb, featuring the lowercase letters 'eTb' in a white, stylized font against a blue background. The background of the entire page is a photograph of a modern office interior with people sitting on a curved sofa and standing near digital displays. The top right corner has a blue diagonal overlay.

eTb

Auditoría Interna

Informe

Evaluación Corporativa

Sistema Control Interno 2016

Enero de 2017

EVALUACION CORPORATIVA SISTEMA CONTROL INTERNO

2016

OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema de Control Interno adoptado en ETB mediante la Directiva Interna 586 de 2011.

ALCANCE:

La evaluación se aborda desde los cinco componentes del Sistema de Control Interno establecidos en la Directiva Interna 586 de 2011, validando su desarrollo y alcance durante la vigencia 2016:

1. Ambiente de Control
2. Administración de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo

ANTECEDENTES:

En el año 2011 ETB adoptó mediante Directiva Interna 586 de 2011 su Sistema de Control Interno alineado a los estándares internacionales como el Informe COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - .

El Sistema de Control Interno de ETB es un proceso que integra componentes interdependientes e interrelacionados entre sí, que implementados adecuadamente proporcionan seguridad razonable con miras al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Efectividad y Eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

1. Ambiente de Control:

- 1.1. **Orientación Ética y Moral:** ETB define el accionar de sus trabajadores a través de su Código de Ética aprobado por la Junta Directiva a finales del año 2014, cuya implementación se inició en el año 2015 y se encuentra divulgado en su página web.

Reafirmando su compromiso con la ética empresarial, en diciembre de 2016 se aprobó por parte del Comité de Auditoría y de la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción y la Política Anti corrupción a través de la cual se definen los lineamientos para gestionar la ética y la transparencia en ETB, bajo el principio de Cero Tolerancia ante la Corrupción y cuyo alcance se extiende al Grupo Empresarial y a las terceras partes con quién la Empresa desarrolla labores de colaboración, intermediación o participación de forma directa o indirecta.

Así mismo, se aprobó la Política de Prevención del Lavado de Activos y el Manual Sarlaft, en el marco de la Circular Jurídica Básica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir del cual se monitorearán y controlarán los riesgos de contagio de recursos involucrados en lavado de activos y financiación de terrorismo LA/FT. La Empresa cuenta igualmente con una línea y correo ético para formulación de denuncias internas, mecanismos que están siendo revisados para mejorar su funcionamiento y eficacia.

Durante el 2016 se reflejó capacitación en Ética, especialmente enfocada a la prevención de riesgos LA/FT y lanzamiento del módulo para capacitación

virtual en temas de Ética y cumplimiento, se observa oportunidad en la formalización del protocolo de investigación de fraudes.

- 1.2 **Direccionamiento Estratégico:** Debido al cambio de Gobierno Distrital y administración de la Empresa, la cual formuló un nuevo enfoque empresarial, donde los esfuerzos se dirigieron al seguimiento de los programas del Plan Estratégico 2012-2016 que continuaban vigentes y la implementación de estrategias de la nueva administración que contribuyeran al pilar “VAS”: Ventas, Austeridad en el gasto y a la excelencia en el Servicio. El año 2017 ofrece oportunidades para la documentación y formalización de la medición de la nueva estrategia como componente relevante de control.

ETB continúa siendo gestionada a través del Modelo Integrado de Gestión Empresarial (MIGE) definido desde el año 2013, el cual cuenta en la actualidad con 18 dominios y 76 procesos. Este modelo es impulsado desde la Gerencia de Implementación de la Estrategia y contribuye positivamente al fortalecimiento del sistema de control interno a través de la administración de los procesos con sus riesgos y controles para lo cual se cuenta con una red de dinamizadores, a quienes se les capacita continuamente. Durante el año 2016 se formaron 21 trabajadores directos de ETB, 15 como lead auditor integrales (calidad, ambiental, y seguridad y salud en el trabajo) y 6 lead auditor en gestión de seguridad de la información a quienes se les otorgó su certificación y quienes realizaron las auditorías internas preparatorias para la Auditoría externa, las cuales se llevaron a cabo en los meses de julio y noviembre; y cuyo resultado satisfactorio condujo a la re certificación de la Empresa en las Normas ISO2701-2005, ISO14001-2004 , ISO9001-2008 y NTCGP1000-2009 otorgadas por Bureau Veritas.

- 1.3 **Administración y Desarrollo del Talento Humano:** ETB cuenta con políticas e instructivos documentados e implementados sobre Gestión del Desempeño, Modelo de Competencias, Capacitación y Manual de Responsabilidades y Perfiles que fueron emitidos a finales del año 2015. Según las pruebas practicadas, durante el año 2016 la Empresa dio cumplimiento al proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de acuerdo con la política definida. En el mes de enero se realizó la evaluación de competencias organizacionales, en la cual participó el 97% de los colaboradores de la Empresa y que dio lugar a la planeación y ejecución de actividades de desarrollo para 1.680 trabajadores de ETB. Para el año de

revisión, ETB contó con un Plan de Capacitación que se construye a partir de los requerimientos de las diferentes áreas y del resultado de las evaluaciones de desempeño, cuya formulación y seguimiento puede ser mejorado a fin de incluir la totalidad de los esfuerzos que se realizan en cuanto a capacitación. Todo lo anterior evidencia el cumplimiento de ETB en este componente de control.

- 1.4 Filosofía y estilo de operación de la Administración:** ETB enmarca su estilo de operación y administración a través de su Código de Buen Gobierno y a partir del año 2016 cuenta con la conformación formal del Comité de Gobierno Corporativo, cuya función principal es la de evaluar la adopción de las mejores prácticas de gobierno en la Empresa. Así mismo ETB cuenta con comités de alto nivel donde se evalúan las decisiones estratégicas para la Compañía como el Comité del Sistema Integrado de Gestión SIG y el Comité de Presidencia, los cuales operaron activamente.

Durante el año 2016 se celebraron una Asamblea ordinaria y tres extraordinarias, las cuales fueron convocadas y sesionaron según lo previsto en los Estatutos Sociales. La Junta Directiva sesionó quince (15) veces, de manera ordinaria según lo previsto en la normatividad y de manera extraordinaria cuando fue necesario, lo cual consta en las Actas registradas en los libros de comercio.

2. Administración de Riesgos:

ETB cuenta para la administración de sus riesgos con una Estructura de Gobierno formalmente definida y cuya facilitación está a cargo de la Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo, la cual a través de la red de dinamizadores, que son las personas designadas por cada área como responsables de la actualización de riesgos y procesos, gestionó durante el año 2016 el seguimiento y reporte trimestral al mapa de riesgos de los procesos, bajo el marco de la Política y Guía metodológica emitidas en el año 2015 y con apoyo en la herramienta informática RAS.

Durante el año 2016 se actualizó el mapa de riesgos de negocio del cual se destaca la actualización del apetito de riesgo, actualización de matrices, ejecución

de un piloto de valoración de riesgos, actualización de metodología y capacitación a dinamizadores, entre otras.

La Empresa presenta un avance en este componente de control, que se sustenta en el mapa de cada uno de los procesos y que contribuye al fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Se evidencia necesario institucionalizar y centralizar la materialización de los riesgos, actualizar la calificación de impacto y probabilidad y validar la gestión periódica que se hace con los dinamizadores.

3. Actividades de Control:

A partir del Modelo Integrado de Gestión Empresarial (MIGE) y la estructuración del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual se compone de nueve sistemas y cuenta con todo el soporte documental y operativo para su funcionamiento, ETB está migrando hacia una estructura de operación más controlada a través de la definición formal de sus procesos, la estructura de gobierno para la administración de los mismos, la identificación de riesgos y controles y comités de alto nivel donde se analiza el avance de cada sistema que compone el SIG y se crean las sinergias necesarias para una debida articulación administrativa.

En una primera etapa se definieron como medidas de prevención para la mitigación de los riesgos de los procesos, planes de tratamiento con fecha de inicio y fin que deben migrar al establecimiento de controles debidamente formulados de acuerdo con los lineamientos de la Guía Metodológica para la Gestión de Riesgos y la Directiva 586 de 2011. En el año 2016 con la llegada de la nueva administración se implementan de manera prioritaria controles al proceso de adquisición de bienes y servicios, con el fin de contribuir a la austeridad del gasto.

4. Información y Comunicación:

Dentro del componente Información y Comunicación, pilar estratégico para ETB por su naturaleza jurídica de Empresa de Servicios Públicos en un sector altamente competitivo, y como Emisor de Valores con un riesgo reputacional alto por cotizar en bolsa y donde cualquier noticia puede impactar positiva o negativamente el valor de la acción, ETB mantiene vigente la Política de Comunicaciones a través de la cual define e implementa mecanismos, procesos y procedimientos para las comunicaciones internas y externas de la Compañía. En

desarrollo de la misma, la Empresa trazó su plan anual de comunicaciones a través del cual definió su estrategia de comunicaciones, los asuntos críticos del negocio, objetivo, audiencia, mensajes y Plan Táctico. Frente a sus grupos de interés ETB mantiene disponibles y activos sus canales de comunicaciones con trabajadores, inversionistas y el protocolo de relacionamiento con sus proveedores. Durante el año 2016 igualmente atendió los requerimientos normativos en cuanto a divulgación de información relevante, política de información (Art 90 de los Estatutos Sociales) e información financiera transmitida a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Respecto a su Sistema de Seguridad de la Información, ETB atendió la Auditoría externa realizada por Bureau Veritas en septiembre de 2016, la cual arroja cero “No conformidades mayores”, tampoco se evidencian incidentes durante el año relacionados con vulnerabilidades a la seguridad de la información.

En el mes de noviembre la Fundación Karisma realizó la evaluación de Seguridad de la Información a los principales ISP que proveen acceso a Internet en el País (Telefónica-Movistar, Claro, ETB, Tigo-Une y DIRECTV), en donde a partir de la información que estas empresas publican en sus páginas web, se revisó no solo el cumplimiento de la ley sino esencialmente el compromiso de estas empresas con los derechos e intereses de sus suscriptores en 4 ejes: 1. Transparencia, 2. Protección de Datos, 3. Intimidad y 4. Libertad de Expresión, en el cual se resalta expresamente el caso de ETB que modificó su página web y ahora se puede acceder desde su portal principal a un espacio donde se publica información centralizada sobre varios de los puntos en que se considera debe haber un informe de transparencia.

5. Monitoreo:

5.1 Auto evaluación

La Empresa ha evolucionado en cuanto a la cultura de medición, soporte de lo cual son las hojas de vida de los indicadores que dentro del Modelo Integrado de Gestión Empresarial se tienen para cada proceso. Adicionalmente, para el año 2016 se definieron KPIs por Vicepresidencia los cuales son reportados periódicamente a la Vp de Estrategia y Mercadeo para los análisis de desempeño de la Empresa.

Madurando la cultura de auto control, las áreas de la Compañía han implementado mecanismos de medición y seguimiento periódicos a los KPIs más relevantes de los procesos que administran.

5.2 Evaluación Independiente

La Empresa cuenta con un Plan de Auditoría Interna anual aprobado por el Comité de Auditoría, al cual se dio cumplimiento conforme lo establecido durante el año 2016 y contó con Auditorías cuyo objetivo, acorde con el nuevo enfoque de la administración, se concentró en abarcar los procesos críticos del negocio desde el punto de vista de riesgo operativo, eficiencia en el manejo de los recursos, regulación y riesgo de fraude entre otros. Se evidencia oportunidad en integrar al Programa de capacitación a los Empleados, un Plan de Capacitación en el Sistema de Control Interno y asesoría de controles.

La Empresa contó igualmente con las auditorías realizadas por: a) el Revisor Fiscal, Deloitte & Touche Ltda, la cual emitió un Dictamen para el año 2015 sin salvedades; b) la Contraloría de Bogotá que realizó durante el año 2016 una Auditoría regular y dos de Desempeño, de las cuales se derivaron los respectivos hallazgos y que hoy consolidan un Plan de mejoramiento que es objeto de un estricto seguimiento. c) Así mismo se realizaron las auditorías externas a los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental bajo la Norma ISO9001-2008, NTCGP1000-2009, ISO14001-2004 y Seguridad de la Información bajo la Norma ISO 27001:2005 sin observaciones relevantes.

5.3 Comité de Auditoría

ETB cuenta con un Comité de Auditoría, conformado según el art 45 de la Ley 964 de 2005, por tres miembros independientes, el cual sesionó durante el año 2016 seis veces, es decir superando el mínimo legal y cumpliendo las funciones atribuidas al mismo a través de la aprobación del Plan de Auditoría 2016, revisión de su avance, consideración de los Estados Financieros de propósito general e intermedios, revisión del sistema de control interno, consideración del informe del oficial del cumplimiento, de la gestión de riesgos y del avance del trabajo desarrollado por el Revisor Fiscal. El Comité

contribuyó al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de ETB a través de sus recomendaciones de control.

Conclusión General

A través de las pruebas realizadas, la Auditoría Interna evidencia una evolución del Sistema de Control Interno de ETB en el año 2016, a través de la implementación de medidas gerenciales de revisión y verificación previas en los principales procesos, que sugieren oportunidades de mejora en la formalización de los mismos.

En materia de “Ambiente de Control” la Empresa afianza su compromiso con la ética empresarial a través de la aprobación por parte del máximo órgano de administración de su Política Anticorrupción, Matriz de Riesgos de Corrupción y Manual Sarlaft, cuya implementación y administración se alcanzará formalmente en el año 2017. En términos del componente “Monitoreo”, ETB cuenta con amplia evaluación independiente dada su naturaleza jurídica. El componente de “Información y Comunicación” es el que presenta mayor madurez producto de todos los canales de comunicación disponibles para sus Stakeholders y el cumplimiento de requisitos normativos.

GERENCIA AUDITORÍA INTERNA