



Auditoría Interna

Informe

Sistema Control Interno 2018

Enero de 2019

OBJETIVO

Evaluación del Sistema de Control Interno adoptado en ETB, en el marco de la Política adoptada por la Junta Directiva en el año 2018.

ALCANCE

Revisión de los controles claves implementados por la Compañía durante el año 2018 en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno:

1. Entorno de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión y Monitoreo

ANTECEDENTES

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A, E.S.P aprobó en el año 2018, a través de su Junta Directiva la nueva Política del Sistema de Control Interno alineada con el Informe COSO 2013. Este documento contiene 17 principios cuyo objetivo es consolidar un Sistema de Control Interno que contribuya razonablemente al logro de los objetivos de la Compañía, estableciendo así el tono de control desde el máximo órgano de la Administración.

De conformidad con la Política, el Sistema de Control Interno de ETB es el conjunto de lineamientos, planes, métodos, procesos y procedimientos, llevados a cabo por la Junta Directiva, la Alta Dirección y el resto del personal de la Compañía, con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos Operacionales, de Información y de Cumplimiento.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

1. Entorno de Control

En el año 2018 la Empresa tiene un logro importante y significativo en materia de este componente, que se refleja en la aprobación de la Política del Sistema de Control Interno, alineada a la versión 2013 del Informe COSO, por parte de su Junta Directiva, con lo cual se fija el “Tone at the Top”, es decir que desde el máximo órgano de la administración se marca la pauta de control y ética en la Compañía. En materia de gestión y compromiso con la integridad y los valores éticos, la Compañía avanza con la aprobación de un proceso de ética y cumplimiento, a través del cual se formalizan actividades como establecer el compromiso anticorrupción, identificar los riesgos de fraude, definir políticas que faciliten el cumplimiento del código de ética, dictar capacitación y sensibilización, administrar los riesgos de fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo (FCLAF) y gestionar denuncias.

La capacitación sobre el Código de Ética se dictó a través de las jornadas de inducción presencial y virtual para las personas que ingresan a la Compañía. Se mantiene operando el link en la intranet del Programa Anticorrupción, Ética y Cumplimiento

La Empresa trazó su línea de acción mediante el Plan Estratégico Corporativo VES (Ventas, Eficiencia y Servicio), que fue presentado a la Junta Directiva y al cual se hace seguimiento periódico.

La Junta Directiva de ETB refleja su independencia de la Alta Dirección a través del monitoreo que realiza a la gestión de la misma en sus diferentes sesiones. En el año 2018 la Junta Directiva se reunió con la periodicidad establecida en los Estatutos Sociales y en cuyas sesiones se revisaron de manera recurrente Estados Financieros, resultados comerciales, temas relacionados con servicio al cliente y procesos judiciales, entre otros. A través del Comité de Auditoría, que se reunió conforme lo establece la Ley 964, se profundiza la supervisión al Sistema de Control Interno, el cual incluye la gestión de riesgos, a través del avance del Plan de

Auditoría Interna, los resultados de la revisión de Revisoría Fiscal, los resultados de las auditorías externas de recertificación y el seguimiento de las acciones de recomendación. Se verificó la autoevaluación realizada por la Junta Directiva durante la vigencia evaluada.

En aras de fortalecer el proceso de rendición de cuentas, la Empresa emitió en septiembre de 2018 la Política para el Aseguramiento de la Información en la elaboración del Reporte Integrado, cuyo objetivo es establecer las directrices y los criterios que deben tener en cuenta los responsables de las áreas para la elaboración del Reporte Integrado que presenta ETB a sus grupos de interés.

En aspectos relacionados con la gestión y desarrollo del talento humano, la Empresa actualizó su política de selección, sobre la cual se verificó la aplicación de la misma a muestra auditada. En cuanto a evaluaciones de desempeño se realizó la valoración de competencias organizacionales a 99% de la población objetivo y se generaron los planes de desarrollo y capacitación respectivos.

2. Evaluación de Riesgos

ETB continuó avanzando en la madurez de su sistema de gestión de riesgos, en el marco del Modelo Integrado de Gestión Empresarial. Actualmente, la Compañía cuenta con una política para la gestión integral de riesgos emitida en diciembre de 2017 y aprobada por la Junta Directiva, así como un manual que define la metodología para la gestión corporativa de riesgos, emitida en julio de 2018. Tomando como referente estas directrices, se han capacitado a los dueños de proceso y dinamizadores en el análisis, tratamiento y evaluación de riesgos, se han realizado mediciones trimestrales sobre la evolución de los riesgos identificados y se han actualizado los respectivos mapas de riesgo a nivel de proceso.

El seguimiento periódico al avance del Plan Estratégico VES se realizó por parte del seguimiento al desempeño de la empresa por parte de la Alta Dirección y la Junta Directiva.

Dentro de las funciones asignadas por Ley al Comité de Auditoría, el mismo funge también como Comité de Gestión de Riesgos por disposición de la Junta Directiva y contiene dentro de su Reglamento funciones relacionadas con la vigilancia del establecimiento del Sistema de Gestión de Riesgos para la Sociedad, las cuales

fueron ejecutadas dentro de la vigencia revisada. Adicionalmente, este Comité realizó la revisión semestral de la gestión del oficial de cumplimiento respecto al manejo de riesgo de fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT).

3. Actividades de Control

Durante el año 2018 la Compañía continuó con la actualización de políticas, manuales e instructivos vinculados a los procesos, en los cuales se relacionan los controles claves reportados por los respectivos dueños de proceso. Así mismo, se realizó el lanzamiento del Portal del Equipo de Procesos y Sistema Integrado de Gestión, ubicado en la intranet, a través de la cual los colaboradores de ETB, de acuerdo con su rol en el sistema, tienen acceso a información de Gobierno, Procesos, Estructura y Sistemas de Gestión.

A nivel de matrices de riesgo, se observa la identificación de controles claves en cada uno de los procesos analizados. Como tercera línea de defensa, Auditoría Interna define y ejecuta, previa aprobación del Comité de auditoría, el plan anual el cual incluye los procesos priorizados para ser evaluados. En el desarrollo de los respectivos trabajos de auditoría, se realiza una evaluación del diseño, implementación y efectividad de los controles claves asociados a los alcances definidos, y se retroalimenta a los respectivos responsables de proceso a través de reportes en cada proceso revisado.

En relación con los controles de seguridad de la información, la Compañía cuenta con una política general que da lineamientos sobre los principios y conceptos que deben ser tenidos en cuenta en forma transversal. De igual forma, se cuenta con políticas, manuales e instructivos específicos que detallan, por actividad, los principales controles y restricciones aplicables. Esta información se encuentra disponible en intranet para libre consulta por parte de los colaboradores de la compañía.

4. Información y Comunicación

ETB cuenta con un proceso de Gestión de Información Corporativa el cual se reactivó en el año 2018, cuyo objetivo es “definir y gestionar el cumplimiento de las

directrices (políticas, esquema de gobierno, procesos) para la gestión de información en ETB, con base en las necesidades del negocio, potenciando la información como un recurso de valor empresarial que apalanque el cumplimiento de las metas organizacionales”.

En esta vigencia, las Políticas de Gobierno de la Información y Gestión de Calidad de la Información fueron revisadas y actualizadas. Se obtuvo conocimiento del inventario de activos de información que el oficial de seguridad de la información está realizando a todos los procesos de la Empresa. Su objetivo es identificar fuentes de información, sistemas usados, información que se custodia, etc., con el fin de garantizar la existencia de los controles de seguridad de la información que se requieran. Adicionalmente, este inventario es también un insumo para que la Compañía pueda identificar las fuentes formales de información estratégica, mitigar riesgos de traslape de generación de información y crear sinergias entre los diferentes procesos que contribuyan a la optimización del flujo de información corporativa.

Durante el 2018 se emitió la Política de Aseguramiento de la Información del Reporte Integrado, la cual propende por garantizar la integridad y exactitud de las cifras incluidas en el reporte, la trazabilidad desde las fuentes de información e identificación de responsables y gobierno de la información. También se efectuó durante la vigencia evaluada, una actualización a la Guía para el Control y Gestión de Documentos y Registros, mediante la cual se adopta una estructura normativa y documental en la Empresa, tipo pirámide, con lo cual se identifica la jerarquización documental, todo lo cual contribuye al fortalecimiento del componente información.

En materia de comunicación interna y externa se observó que:

- La Empresa cuenta con una Política de Comunicación, emitida en abril de 2017, mediante la cual se actualizan e implementan las políticas, procesos y procedimientos en la generación de comunicaciones internas y externas y manejo de pauta. La Política es administrada por la Gerencia de Comunicaciones, quién diseñó para el año 2018 su Plan Operativo – Estrategia de Comunicaciones – alineado con la Estrategia VES de la Compañía, para el cual se cuenta con las mediciones por Equipo de Trabajo y por medio de comunicación.

- Se mantienen los medios de comunicación interna: Yo soy ETB – Intranet, Boletín Interno, Correos directos, WhatsApp corporativo, Pantallas en las entradas de los edificios, Protector de pantalla, Tapiz, Campañas internas/ Material POP, Aplicativos, Comunicación en cascada. En el año 2018 se lanza un nuevo medio de comunicación de los trabajadores con sus directivos “Todos Conectados”, con lo cual se refuerza la comunicación formal como elemento de control corporativo.
- Para el grupo de interés Comunidad, se mantienen los canales de comunicación: Correo electrónico: responsabilidadsocial@etb.com.co, Página web: <https://etb.com/Corporativo/>, Correo certificado – comunicaciones escritas y Representación institucional.
- Para el grupo inversionistas se mantiene disponibles los siguientes canales: chat, correo electrónico, línea telefónica, personalizada y correspondencia. A través de los mismos, se atendieron las consultas elevadas durante el año 2018.
- Para el grupo de interés Proveedores, la Empresa cuenta con una opción de comunicación a través de una encuesta ubicada en el portal de Contratación y Gestión de Proveedores en <https://etb.com/Corporativo/abastecimiento2.aspx#proc>. La encuesta busca la evaluación por parte de los proveedores a los canales de comunicación establecidos por ETB que son: Personalizada, por correo electrónico, comunicación telefónica y comunicación vía página web. Adicionalmente, se tiene un canal exclusivo y escrito a través del líder de contratación, para todo proceso de compra.
- Para el grupo de interés Trabajadores, la Empresa cuenta con el Centro de Atención al Trabajador, con un equipo propio que atiende las solicitudes de los trabajadores a través de los siguientes canales: Presencial, Correo electrónico, call center y chat, a través de los cuales se han atendido las solicitudes en el año 2018.
- Respecto a la información relevante que la Empresa debe reportar a la Superintendencia Financiera en virtud del Decreto 2555 de 2010, la Empresa diseñó e implementó durante el año 2018, controles corporativos

a fin de asegurar los reportes correspondientes desde las áreas, tales como una comunicación dirigida a todas las Vicepresidencias con el Instructivo de Información Relevante y el Formato de Información Relevante.

5. Supervisión y Monitoreo

En materia de supervisión, se revisaron los mecanismos de evaluación continua utilizados directamente por los dueños de los procesos y las evaluaciones independientes realizadas a través de auditorías internas y externas, encontrando:

- Dentro del modelo operativo que tiene diseñado la Empresa, cada proceso cuenta con su matriz de riesgos y controles y con sus indicadores, los cuales deben ser revisados trimestral y semestralmente y reportados a la Gerencia de Procesos y Proyectos a través del Informe MIGE (Modelo Integrado de Gestión Empresarial). Este informe está diseñado para proporcionar a las áreas un mecanismo de autogestión, que les permita monitorear el desempeño de sus procesos y tomar las decisiones de mejora pertinentes y oportunas.
- Auditoría Interna como tercera línea de defensa, ejecutó su Plan de Auditoría 2018 aprobado por el Comité de Auditoría, y dio a conocer al mismo los resultados de cada trabajo incluido en dicho plan en la seis (6) sesiones del Comité de Auditoría que tuvieron lugar durante el año. En dichas sesiones se resolvieron las inquietudes de los miembros el Comité y se atendieron sus recomendaciones dirigidas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Deloitte & Touche Ltda ejerce la revisoría fiscal de la Empresa en virtud del contrato suscrito, y reporta mensualmente a la Gerencia de Contabilidad e Impuestos el informe de su gestión, acompañado de un anexo en el que destacan las acciones mejora del ambiente de control. Por su parte la Gerencia de Contabilidad e Impuestos hace la gestión respectiva, impulsando la implementación de dichas acciones.
- Durante el año 2018 y de cara a la revisión de los procesos que se tienen certificados, se realizaron auditorías internas de calidad y de gestión

ambiental, en cuyos informes se registró como fortaleza, un mayor compromiso de la Compañía con los sistemas de gestión, reflejado en el liderazgo de los dueños de los procesos y se recomendaron las acciones de mejora respectivas. Para el Sistema de Seguridad de la Información se realizaron sesiones internas con líderes de diferentes procesos, en los cuales se validaron y soportaron los requisitos de la norma, y se derivaron las recomendaciones respectivas.

- En octubre de 2018 se realizó la auditoría externa de recertificación de la Norma ISO 9001:2015 (Calidad) y certificación de la norma ISO 14001:2015 (ambiental) por parte de Bureau Veritas. Como fortalezas dentro de esta auditoría se destacó la Gestión Estratégica de la Compañía (VES) y un sistema de gestión en fortalecimiento y mejora con un fuerte apoyo de la Alta Dirección, entre otras.
- Respecto a los mecanismos de seguimiento a las acciones de mejora, se validó la existencia de los mismos tanto en para las acciones acordadas con auditoría interna como para aquellas acordadas con la Contraloría Distrital y otros proveedores de aseguramiento externo, y el reporte de los resultados al Comité de Auditoría durante el año 2018.

En los anteriores términos se emite el Informe del Sistema de Control Interno, vigencia 2018.

RAUL OSCAR SANCHEZ LUGO
Auditor Interno