



Informe Sistema Control Interno 2017

Auditoría Corporativa

Enero de 2018

OBJETIVO

Evaluación del desarrollo del Sistema de Control Interno adoptado en ETB mediante Directiva Interna 586/11.

ALCANCE

Revisión de los controles claves implementados por la Compañía durante el año 2017 en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno:

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

ANTECEDENTES

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A, E.S.P adoptó mediante Directiva Interna 586 de 2011 la Política del Sistema de Control Interno basada en el estándar internacional Informe Coso, en sus versiones I y II, definiendo dicho sistema como 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

De conformidad con la Directiva referida, la responsabilidad sobre el diseño y divulgación del Sistema de Control Interno es del Representante Legal de la Empresa, la evaluación corresponde a la Auditoría Interna y Externa y la operación del Sistema es de los responsables de cada área y/o proceso - Vicepresidentes, Asesores, Coordinadores, Gerentes, Directores – quienes deben velar por la

existencia de medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción y procurar que éstas sean suficientes, válidas y que se apliquen.

Para el año 2017 Auditoría Corporativa utilizó como criterio, un referente de evaluación basado en Coso III que contienen las mejores prácticas para el fortalecimiento de un Sistema de Control Interno.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

1. Ambiente de Control

1.1 Orientación Ética y Moral

Desde el año 2014 la Junta Directiva de ETB aprobó su Código de Ética, asumiendo por parte de la alta dirección un compromiso directo con el afianzamiento de principios y valores en la cultura organizacional que oriente todas las actividades corporativas, el cual se ha visto reforzado con la aprobación de la Política Anticorrupción y el Mapa de Riesgos de Fraude, Corrupción y LA/FT en diciembre del año 2016.

Con la expedición de la Ley 1778 de 2016 y la Circular Externa 100-000003 26-07-16 de la Superintendencia de Sociedades, sobre la cual la Gerencia Atención Legal y Contratos conceptuó su aplicabilidad en la Empresa, ETB debía adoptar un Programa de Ética Empresarial, el cual fue diseñado tomando como referente la Guía Anticorrupción emitida, entre otras entidades, por la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito UNODC y la Cámara de Comercio de Bogotá, y estructuró el Programa Anticorrupción, Ética y Cumplimiento PAEC, el cual fue divulgado en el primer trimestre del año 2017 en la página web, cuyo lanzamiento formal se realizó entre julio y agosto a través de una campaña masiva de comunicación para los trabajadores, acompañado del diseño e implementación de la página ConexiónETB, portal interno donde los trabajadores se mantienen informados sobre contenidos de prevención de corrupción y fraude e interactúan expresando sus opiniones sobre el tema.

Adicionalmente se adelantó una jornada de capacitación sobre el Programa de Anticorrupción, Ética y Cumplimiento PAEC a través de la Escuela Corporativa de ETB, cuyo cubrimiento alcanzó 1.193 trabajadores mediante la réplica que efectuaron 53 gestores que recibieron de manera directa la capacitación. En el

último trimestre del año 2017 se realizó una labor de identificación de procesos que resultaran vulnerables a los siete riesgos corporativos aprobados en la Matriz de Prevención de Riesgos de Fraude, Corrupción y LAFT.

1.2 Direccionamiento Estratégico

Durante el año 2017 se definió una estrategia de corto plazo que contribuyera al sostenimiento empresarial y la conservación de valor de la Compañía, la cual correspondió a la Estrategia VAS, Ventas, Austeridad y Servicio, tres pilares que fueron anunciados como la ruta de navegación a los trabajadores desde el mes de enero a través de la intranet y en los Grupos primarios de cada Gerencia. En el marco de esta estrategia fueron definidos cuatro proyectos tácticos para los que se diseñaron los respectivos indicadores que fueron objeto de seguimiento durante todo el año.

A partir del mes de octubre de 2017 la Administración de ETB da inicio a un ejercicio de planeación estratégica con la participación de la alta y media Gerencia, para lo cual se partió de un análisis externo e interno que derivó en la construcción de una matriz DOFA, la propuesta de valor, la definición de un presupuesto y el propósito y futuro esperado de la Compañía, el cual a su vez se reflejará en los planes tácticos que las áreas deben definir.

En su operación, la Empresa sigue siendo administrada a través del Modelo Integral de Gestión Empresarial MIGE, el cual involucra un Mapa de Procesos, compuesto por 18 dominios, 73 procesos y 198 procedimientos. Cada proceso cuenta con su caracterización, procedimientos, mapa de riesgos y controles e indicadores. Durante el 2017 la gestión del MIGE, liderada por el equipo de la Gerencia de Proyectos y Procesos, reportó avances significativos en materia de control como: el lanzamiento de la página MIGE donde los trabajadores pueden encontrar toda la información del modelo, los ocho sistemas que lo componen, la matriz de roles y responsabilidades y elevar sus consultas y trámites relacionadas con el mismo. Otros productos importantes diseñados e implementados como herramientas de gestión, corresponden a un informe trimestral que se remite a los dueños de procesos con todo el detalle del proceso, los riesgos, controles y las acciones correctivas, lo que permitirá la constante actualización de los mismos y la creación de cultura de riesgo. Adicionalmente se inició la construcción de un tablero de indicadores que permitirá crear líneas de base y generación de reportes para la toma de decisiones en la Compañía. Se recomienda a la Empresa

mantener y madurar estos controles que contribuyen al fortalecimiento de su Sistema de Control Interno.

1.3 Administración y Desarrollo del Talento Humano

Para la administración y desarrollo de su recurso humano, la Empresa cuenta con políticas de selección de personal, requisitos académicos y experiencia laboral y sus homologaciones, instructivo de capacitación, manual de competencias organizaciones y específicas, modelo para la administración de objetivos del talento humano, y política de administración de objetivos individuales, lo cual ofrece una plataforma de control para la adecuada operación de este componente.

Se realizó la verificación de los procesos de ingreso de funcionarios realizados durante el año 2017 sin identificar debilidades significativas para los mismos. Se destaca la contratación de la Empresa E&M Desarrollo Corporativo Ltda en la cual se soporta el estudio de seguridad de los candidatos a ser seleccionados para ingresar a la Empresa. Durante el año 2017 se llevaron a cabo jornadas de inducción presencial y se contó con una herramienta de inducción virtual, sobre la cual se validó su aplicación en los casos revisados.

Respecto a la evaluación de competencias esta fue divulgada por la intranet desde su inicio (enero 2 de 2017), motivando a toda la Compañía a su participación, producto de lo cual se alcanzó un cubrimiento del 100% de la población objetivo, permitiendo identificar a nivel general la vocación del servicio como la competencia con el nivel más alto e identificar el nivel de competencias por Vicepresidencia, Familia de Cargos, Rol de los trabajadores; y de esta forma las oportunidades de mejoramiento a través de planes de desarrollo. En la misma época se definieron los objetivos individuales, cuyo primer corte se realizó en el mes de junio.

En materia de planes de formación, la Empresa durante el año 2017 avanzó en una estrategia integral que involucra actividades masivas de capacitación, jornadas de comunicación, capacitación virtual, capacitación presencial, réplicas de capacitación y aliados estratégicos como el SENA. En desarrollo de esta estrategia, en enero se creó la Escuela Corporativa y se ejecutó un plan de capacitación que involucró 87 programas de capacitación. Para la construcción de este plan se tomaron como insumos la estrategia VAS, el resultado de la

evaluación de competencias organizacionales, las actividades de capacitación recurrentes y los requerimientos de las áreas.

Alineado a la estrategia VAS y a partir del perfil socio demográfico de ETB, la Compañía formuló un plan de calidad de vida con un enfoque de integración familiar y desarrollo personal e individual que a lo largo del año incluyó actividades como ferias para los trabajadores, alianzas y convenios con establecimientos comerciales para la obtención de descuentos, reconocimiento de fechas especiales, programas deportivos, fortalecimiento de la Cafetería como un espacio de bienestar, charlas nutricionales, *show room* de obsequios para hijos de trabajadores y diseño, elaboración, viabilidad, estudio y puesta en marcha del portal web de calidad de vida ETB.

1.4 Filosofía y estilo de operación de la Administración

La filosofía y estilo de operación de la administración de ETB está definida en su Código de Buen Gobierno (CBG), modificado en el año 2013, el cual consagra los mecanismos e instrumentos tendientes a asegurar el respeto de los derechos de los accionistas, la adecuada administración de los asuntos de la sociedad, el relacionamiento con los grupos de interés y la revelación de información. Con el fin de impulsar los compromisos asumidos en el Código y las buenas prácticas de Gobierno, ETB creó en el año 2016 un Comité de Gobierno Corporativo, el cual sesionó periódicamente durante el año 2017 e impulsó la reforma del Reglamento de Junta Directiva, del Reglamento del Comité de Auditoría y la formulación de una política de conflictos de interés.

En sesión del 29 de noviembre de 2017 del Comité de Auditoría se aprobó atribuirle a este Comité las funciones de Comité de Riesgos, para lo cual se modificó el Reglamento en sus Funciones. Respecto al Comité de Presidencia el mismo se encuentra definido como un comité de alineación del equipo directivo en el cual se establecen prioridades macro.

2. Administración de Riesgos

La Empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgos que hace parte del Modelo Integrado de Gestión Empresarial liderado desde la Gerencia de Procesos y Proyectos el cual cuenta con una política de gestión, guía metodológica y

definición de roles. Durante el año 2017 desde este sistema se gestionó la estructuración del Mapa de Riesgos de Negocio y su revisión en el mes de agosto por parte del Comité de Auditoría, la revisión de la Política de Riesgos por parte de dicho Comité y su aprobación en la Junta Directiva, se diseñaron e implementaron tres jornadas de capacitación en riesgos y controles para los dinamizadores, lo cual contribuye a la generación de una cultura de administración basada en riesgos.

Como controles importantes implementados en el año 2017 se destaca la documentación y aplicación de un instructivo de elaboración de Informe de seguimiento del Sistema Gestión de Calidad y Sistema Gestión de Riesgos con periodicidad trimestral. Lo anterior permite que los dueños de los procesos se mantengan informados sobre el avance de los mismos, de los riesgos y controles asociados, del resultado de indicadores y acciones correctivas en curso, facilitando así el registro de información vigente como insumo para la toma de decisiones.

3. Actividades de Control

Durante el año 2017 la Empresa realizó el reforzamiento de controles de seguridad física implementando un modelo de gestión integral de seguridad y vigilancia con comités de seguridad, reportes diarios e indicadores y se observan informes consolidados de corte y hurto para los meses de septiembre y octubre en los cuales se exponen los principales casos materializados asociados con seguridad física y su análisis por causa raíz.

Dentro de la función de aseguramiento, Auditoría Interna prioriza anualmente los procesos clave de la compañía que son objeto de revisión. Para estos procesos se identifican y evalúan el diseño y la eficacia de los controles clave de acuerdo con el alcance definido. Como resultado de cada trabajo de auditoría se concluye sobre el control interno del proceso clave intervenido y la efectividad de los controles incluidos en el programa de auditoría.

Para controles informáticos se observaron en intranet los parámetros de seguridad establecidos a nivel corporativo, en los cuales se resumen los controles macro y parámetros de seguridad definidos para el funcionamiento de aplicaciones. Se cuenta con las políticas de estaciones de trabajo, en la cual se fijan las directrices

sobre el uso y custodia de los recursos informáticos y tecnológicos de la compañía disponible en los puestos de trabajo de los colaboradores de ETB, la política para mantenimiento y desarrollo de aplicaciones y las de seguridad de la información, entre otras.

4. Información y Comunicación

ETB cuenta con una Política de Comunicaciones modificada en abril del año 2017, Política de Reportes Regulatorios emitida en el año 2017 y una Guía para el Control y Gestión de Documentos. Para las comunicaciones internas y externas se contó con un plan 2017 alineado a la estrategia VAS, así como también con una estrategia de comunicación en redes sociales.

En la evaluación realizada por la Fundación Karisma, organización de la sociedad civil dedicada a apoyar y difundir el buen uso de las tecnologías en los entornos digitales, en los resultados en su informe “¿Dónde están mis datos 2017?” se resalta sobre ETB la publicación de una política de protección de datos, dar cuenta de sus procedimientos para entregar datos y la publicación de los procedimientos para el bloqueo de contenidos relacionados con abuso sexual infantil, lo cual refleja una buena práctica en este componente.

Frente a la atención de obligaciones legales relacionadas con el suministro de la información, ETB dio cumplimiento a las obligaciones de divulgación de información relevante, a la política de información del artículo 90 de los Estatutos (que establece los mínimos que debe publicar la Empresa en su página web), a la reunión del primer semestre de los accionistas exigida en la Declaración del Accionista Mayoritario para informar los resultados de la Empresa, a la rendición de resultados trimestrales y se cuenta con la identificación de canales claros de comunicación para los grupos de interés: inversionistas, proveedores y trabajadores que se encuentran anunciados en la página web e intranet.

En temas de gestión documental, se socializa internamente todo lo relacionado con la producción documental, recepción y radicación de documentos, distribución, trámites, organización de archivos de gestión, centro de administración documental, consulta y conservación.

Los procedimientos de control a la revelación de la información financiera para el año 2016 fueron objeto de Auditoría Interna en marzo de 2017, concluyendo que

no se identifican deficiencias significativas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido a la sociedad registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera del período; tampoco se identificaron casos de fraude con efecto en la calidad de dicha información ni se presentaron cambios en la metodología de evaluación de la misma.

En relación con la confidencialidad de la información se han adoptado controles permanentes como la inclusión de cláusulas en los contratos de trabajo, lo cual fue validado en muestra seleccionada por Auditoría y dos jornadas de capacitación en marzo y octubre de 2017 sobre sistema de seguridad de la información y protección de datos.

Respecto a los reportes regulatorios que debe rendir la Empresa ante el SIUST (Sistema Información Unificada Sector de las Tecnologías), durante el 2017 se construyó por parte de la Gerencia de Asuntos Regulatorios una matriz que consolida los reportes, define el cronograma y los responsables de la producción y transmisión de la información, documentando además un instructivo para cada reporte.

5. Monitoreo

El monitoreo en ETB se ejerce de primera mano por las áreas a través del autocontrol que realizan en sus procesos, a lo cual contribuye el informe estructurado por la Gerencia de Procesos y Proyectos y los tableros de indicadores que algunas áreas de la Compañía tienen diseñados e implementados.

En el año 2017 la Empresa definió los roles y responsabilidades para los líderes de los sistemas del Modelo Integrado de Gestión, los dinamizadores y dueños de los procesos, lo que contribuye a la formalización sobre la responsabilidad del monitoreo del sistema.

En evaluación independiente, la Empresa cuenta con monitoreo interno a cargo del Comité de Auditoría y las evaluaciones independientes de Auditoría Corporativa y monitoreo externo a cargo de la Revisoría Fiscal, la Contraloría de Bogotá y los Auditores de los sistemas de gestión certificados.

El Comité de Auditoría sesionó durante el año cinco veces, cumpliendo las funciones atribuidas legalmente y recomendando en cada sesión el fortalecimiento del control interno a través de la solicitud de trabajos, reportes y el seguimiento a las acciones acordadas con las áreas producto de los trabajos de auditoría.

En el año 2017 se realizaron las siguientes actividades de auditoría interna y externa:

- Auditoría Interna ejecutó su plan de auditoría aprobado por el Comité, el cual incluyó trabajos de gestión contractual, ventas, aprovisionamiento y aliados, ofertas, soporte servicios TI, PQRs, control contable y los trabajos normativos. Mensualmente se realiza seguimiento a las acciones acordadas y se consolida reporte que se remite a los Vicepresidentes y se presentan en Comité de Auditoría.
- El plan de trabajo de la Revisoría fiscal.
- La Contraloría de Bogotá realizó dos auditorías a la Empresa durante el año 2017, una de regularidad y una de desempeño, resultado de las cuales se documentaron los hallazgos y el plan de mejora respectivos.
- En relación con auditorías a los sistemas de gestión, se realizaron durante el año 2017 dos auditorías externas por parte de Bureau Veritas, que fueron precedidas de auditorías internas, una de seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el mes de agosto, en la cual se concluyó: *“A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada”* y la segunda en el mes de noviembre para el Sistema de Gestión de Calidad en la cual se concluyó: *“Recomendar a la Organización para que sea actualizado el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 y Mantener la certificación para el año 2017 – 2018”*.

CONCLUSIONES

Durante el año 2017 ETB avanzó en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno, lo cual se refleja en el Programa Anticorrupción de Ética y Cumplimiento, el cubrimiento de la evaluación de desempeño, el plan de calidad de vida, el lanzamiento de la Escuela Corporativa y todo el programa de formación integral, la

contratación de la Empresa que realiza los estudios de seguridad en el proceso de selección, el número de jornadas de inducción, la adopción de mecanismos para el seguimiento de la gestión de riesgos y controles, el lanzamiento de la página del MIGE en intranet lo cual le permite a los trabajadores estar informados sobre los temas del Modelo Empresarial, el reforzamiento de controles en seguridad física, capacitaciones en riesgos y controles, política de comunicaciones actualizada y auditorías externas cuyos resultados permitieron mantener las certificaciones en el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

El principal tema en el que la Empresa trabajará en el 2018 se enfoca en la actualización de su Política del Sistema de Control Interno con el fin de lograr la entronización de una cultura de administración basada en riesgos, que le permitirá estar preparada para los asuntos que se puedan presentar, tener controles suficientes y adecuados y evitar re procesos.

Auditoría Corporativa