



ETB

Auditoría Interna

Informe

Sistema Control Interno 2019

Enero de 2020

OBJETIVO

Evaluación del Sistema de Control Interno adoptado en ETB.

ALCANCE

Revisión de los controles claves implementados por la Compañía en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno, para el periodo 2019:

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

El principal logro en este elemento fue la socialización de la política de control interno por parte de Auditoría Interna en jornadas de capacitación a la media y alta Gerencia con un impacto en la población de 112 asistentes y una calificación del taller por parte de estos de 4,8 sobre 5.

En línea con el objetivo de fortalecer su sistema de control interno para esto aprobó la caracterización del 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; es así como la Empresa se encuentra en proceso de actualización del código de ética y sus métrica. Actualmente su cumplimiento es medido bajo el índice de transparencia, cuyos resultados son objeto de mejora a través de un plan de fortalecimiento de practicas en cabeza del Oficial de Cumplimiento. Cabe anotar que el código de ética actual es socializado e interiorizado a través de capacitación y evaluación a cada integrante nuevo en la Empresa.

Fortaleciendo el ambiente de control, la Junta Directiva de ETB refleja su independencia y compromiso con la Empresa con la revisión periódica de los resultados operativos y comerciales, Estados Financieros, resultados de auditorías internas y externas, informes de los exámenes efectuados la Revisoría Fiscal, seguimiento al plan de Auditoría Interna y las acciones derivadas de su ejecución, supervisión al sistema de control interno y temas relevantes y estratégicos para la Empresa.

Como parte de los esfuerzos de la Junta Directiva fue aprobada en el 2019 la política de sostenibilidad que establece el compromiso de ETB con la sostenibilidad, la generación de valor y mejor relacionamiento con los grupos de interés.

De conformidad con la Ley 1712 de 2014, ETB garantiza a sus grupos de interés la transparencia y acceso a la información pública a través de la publicación de

información relevante y de interés general en sus Reportes Integrados de gestión. En línea con lo anterior, son objeto de fortalecimiento los controles implementados que aseguran la publicación de políticas actualizadas y la información registrada en entes como la Cámara de Comercio.

En aspectos relacionados con la gestión y desarrollo del talento humano, la Empresa tiene políticas de selección, contratación y directrices para la definición de roles y perfiles y mantiene actualizada su estructura organizacional, velando por la mejora del desempeño organizacional, para lo cual realizó evaluaciones de desempeño y valoración de competencias organizacionales con respuesta del 98% de la población objetivo. Como resultado de dichas evaluaciones se generaron planes de mejora a las situaciones identificadas.

2. Evaluación de Riesgos

La Junta Directiva a través del comité de auditoría realizó seguimiento a las actividades relacionadas con la evaluación de riesgos en el reporte emitido por el Oficial de Cumplimiento en donde se ejecutaron revisiones asociadas a cláusulas anticorrupción y LAFT en procesos públicos y privados en los que la Empresa participó, procesos de capacitación en riesgos, monitoreos en listas restrictivas y demás actividades propias de la gestión de riesgos.

Adicionalmente, ETB continuó realizando esfuerzos que fortalecen la madurez del sistema de gestión de riesgos, en el marco del Modelo Integrado de Gestión Empresarial, con este objetivo la Empresa estableció políticas, manuales y procedimientos que buscan fortalecer y mantener actualizado el sistema, para lo cual se han determinado mecanismos de identificación, cuantificación de riesgos y reporte de casos como lo son la línea y correo ético.

Como parte del proceso de evaluación de riesgos, Revisoría Fiscal realiza revisión de la información financiera de periodos intermedios de forma trimestral y de cierre de periodo una vez al año, el resultado de estos exámenes es del interés y seguimiento por parte de la Administración como de la Junta Directiva para la toma de decisiones. De igual manera los procesos operativos son evaluados por Auditores Internos y Externos estos últimos emiten certificaciones de calidad con base en los resultados de sus evaluaciones.

Es también parte de la evaluación de riesgos, el seguimiento efectuado a la ejecución del Plan Estratégico Corporativo VES (Ventas, Eficiencia y Servicio) y el presupuesto de la Empresa, por parte de la Alta Gerencia y la Junta Directiva.

En línea con el fortalecimiento de la evaluación de riesgos la Empresa cuenta con un manual de gestión de riesgos que define la metodología para la gestión corporativa de riesgos, emitida en julio de 2018.

3. Actividades de Control

Durante el año 2019 la Empresa continuó en el proceso de actualización de políticas, manuales e instructivos vinculados a los procesos, en los que se relacionan los controles claves reportados por los respectivos dueños de proceso.

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. Como resultado del proceso de auditoría interna se ejecutaron evaluaciones a 10 procesos, se implementaron pruebas recurrentes que buscaron generar alertas tempranas en procesos automáticos y se realizó acompañamiento en la implementación del proyecto denominado SUMA – Sistema Unificado de Medios de Atención; entre otras actividades.

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, esta política fue fortalecida con la actualización de las políticas específicas de seguridad de la información en el 2019. En línea con la seguridad de los sistemas de información, son sujeto de fortalecimiento los controles asociados al retiro de empleados no activos en la Compañía de los aplicativos informáticos.

4. Información y Comunicación

ETB cuenta con un proceso de Gestión de Información Corporativa mediante el cual se identifica la información relevante para el logro de los objetivos empresariales, para esto se ha dispuesto de políticas, esquema de gobierno, procesos y controles de calidad que acompañan la gestión de información en la Compañía.

En materia de comunicación interna y externa se observó que:

- i. 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. Continúa activo el medio de comunicación de los trabajadores con sus directivos “Todos Conectados”, con lo cual se refuerza la comunicación formal como elemento de control corporativo.
- ii. 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.
- iii. Para el grupo inversionistas se mantiene disponibles los siguientes canales: chat, correo electrónico, línea telefónica, personalizada y correspondencia.
- iv. 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.

- v. 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.

5. Supervisión y Monitoreo

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

- i. 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.
- ii. Auditoría Interna como tercera línea de defensa, ejecutó su Plan de Auditoría 2019 aprobado por el Comité de Auditoría, y dio a conocer al mismo los resultados de cada trabajo incluido en dicho plan en las 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.
- iii. Deloitte & Touche Ltda. ejerce la revisoría fiscal de la Empresa en virtud del contrato suscrito, 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.
- iv. Durante el año 2019 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, la importancia que se da al sistema de gestión de calidad en la Compañía y la apropiación y el empoderamiento de los dueños de proceso.

- v. En noviembre de 2019 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 el compromiso de las personas, definición del sistema integral como herramienta de mejoramiento y transparencia y oportunidad en la presentación de la información.
- vi. Respecto a los mecanismos de seguimiento a las acciones de mejora, se validó la existencia de estos, 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 2019.

Es también parte de la Supervisión y Monitoreo, la revisión y análisis de los tableros de control y de la ejecución presupuesto, efectuado por parte de la Alta Gerencia y la Junta Directiva, que busca velar por el cumplimiento del plan estratégico Corporativo VES (Ventas, Eficiencia y Servicio) y de los objetivos organizacionales.

En los anteriores términos se emite el Informe del Sistema de Control Interno, vigencia 2019.

LUZ ESPERANZA DIAZ MENDIVELSO

Auditora Corporativa