

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO [2020]

eTb

Gobierno Corporativo

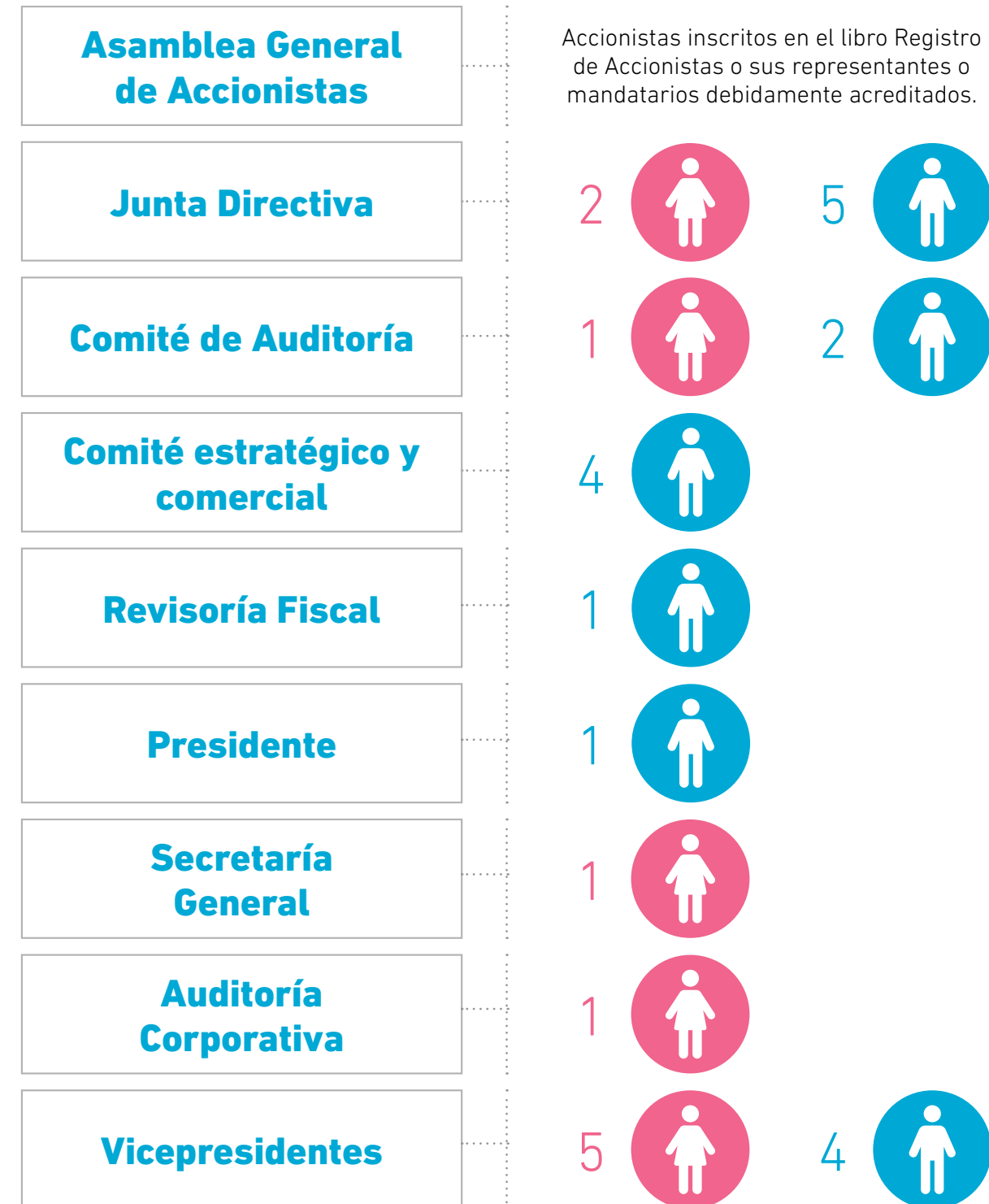
ETB está comprometida con el fortalecimiento de su Gobierno Corporativo, así como con la adopción e implementación efectiva de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales en este ámbito.

Durante el año 2020 ETB continuó desarrollando su plan de trabajo de Gobierno Corporativo, dando continuidad a la incorporación de las medidas establecidas en el Código País a través del desarrollo de procesos y procedimientos orientados a fortalecer la gobernanza corporativa.

El desafío para el año 2021 es seguir avanzando en la implementación de las Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo (Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia), con la participación de todas las audiencias internas de la compañía.

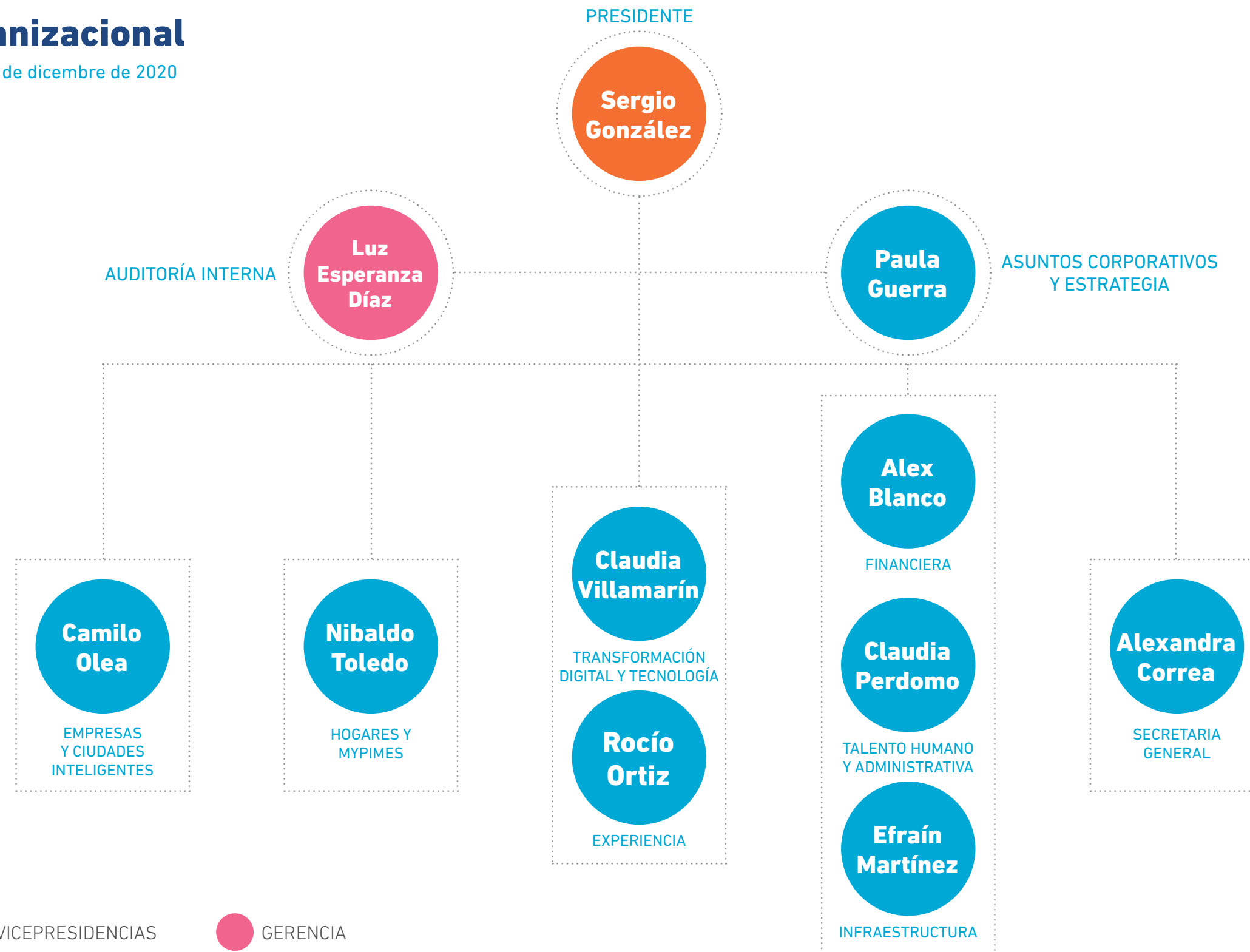


ESTRUCTURA Y ÓRGANOS DE GOBIERNO



Estructura Organizacional

*Estructura Organizacional a 31 de diciembre de 2020



● PRESIDENCIA
 ● VICEPRESIDENCIAS
 ● GERENCIA

INFORME GOBIERNO CORPORATIVO

Gestión de la Junta Directiva y Asamblea General de ETB

- Composición de la Junta Directiva e identificación del origen o procedencia de cada uno de los miembros y de los Comités constituidos.

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA					
NOMBRE	INDEPENDENCIA	SEXO	EDAD	FECHA DE NOMBRAMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO
Rafael Orduz Medina	NO	Masculino	69	25/02/2020	Bogotá D.C
María Carolina Durán Peña	NO	Femenino	43	25/02/2020	Medellín (Antioquia)
Ignacio Pombo Villar	NO	Masculino	58	25/02/2020	Bogotá D.C
Fernando Quintero Arturo	NO	Masculino	62	25/02/2020	Pasto (Nariño)
Giovanni Mario Palma Cortés	SI	Masculino	57	25/02/2020	Tocaima (Cundinamarca)
Mario Pacheco Cortés	SI	Masculino	67	12/01/2016	Bogotá D.C
Sylvia Escovar Gómez	SI	Femenino	59	12/01/2016	Bogotá D.C

Las hojas de vida de los miembros que integran el directorio se pueden consultar en el siguiente enlace <https://etb.com/transparencia/documents/Junta-Directiva-Board-Member.pdf>



• **Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio.**

A partir del 1 de enero de 2020 renunció de manera irrevocable Raúl Buitrago Arias como Miembro Principal de la Junta Directiva, así mismo a partir del 31 de enero de 2020 renunció María Consuelo Araujo como Miembro Principal de la Junta Directiva, quedando conformada de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA Enero 2020
BEATRIZ ELENA ARBELÁEZ
SYLVIA ESCOVAR GÓMEZ
MARÍA CLAUDIA CORREA
MARIO PACHECO CORTÉS
GISELE MANRIQUE VACA

Posteriormente el 25 de febrero de 2020 en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas se eligieron los nuevos miembros de Junta Directiva, quedando a 31 de diciembre de 2020 la composición de la Junta Directiva de la siguiente manera.

JUNTA DIRECTIVA ETB
RAFAEL ORDUZ MEDINA
MARÍA CAROLINA DURÁN PEÑA
IGNACIO POMBO VILLAR
FERNANDO QUINTERO ARTURO
GIOVANNI MARIO PALMA CORTÉS
MARIO PACHECO CORTÉS
SYLVIA ESCOVAR GÓMEZ

• **Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el período que se reporta, fecha y número de acta en las que se dieron las aprobaciones.**

Durante el año 2020 no se presentaron políticas para aprobación de Junta.

• **Política de remuneración de la Junta Directiva.**

No existe política de remuneración, la remuneración a miembros de Junta Directiva se rige conforme a lo definido por la Asamblea General de Accionistas de 2015, en aplicación de lo dispuesto en el Decreto 202 de 2018.

Los miembros de la Junta Directiva no tienen remuneración variable, el gasto total de los honorarios para el año 2020 fue de \$722.870.862 pesos y el valor neto cancelado a los miembros de Junta, es decir, con las retenciones de ley para el año 2020 fue de \$646.830.183 pesos.

• **Quórum de la Junta Directiva.**

Conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales, el quorum deliberatorio y decisorio de la Junta se conforma con la presencia de 4 de los 7 miembros.

Datos de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva durante el año 2020.

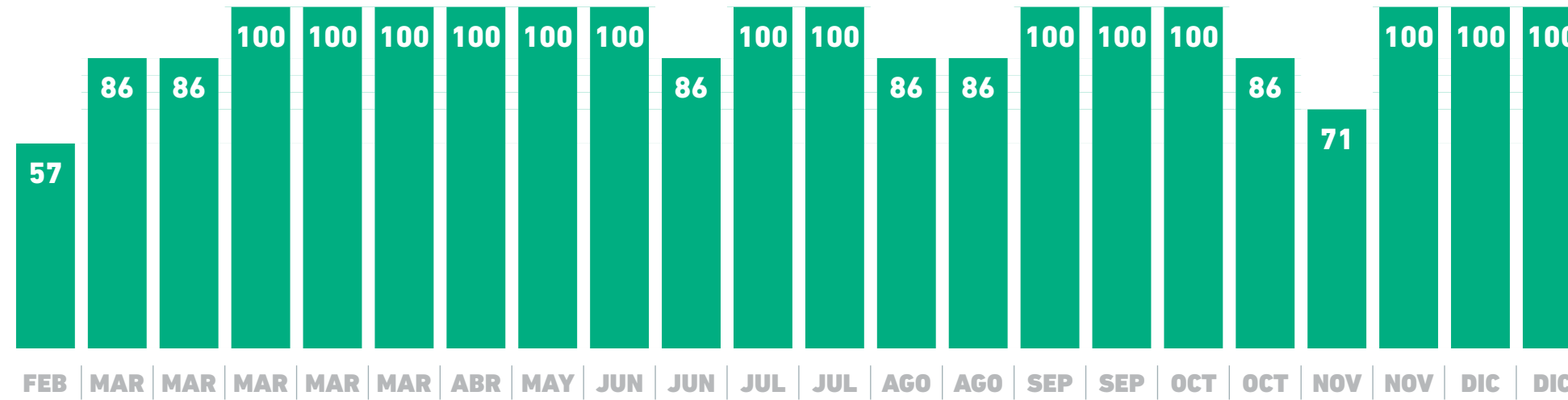
• **Sesiones de la Junta Directiva.**

Durante el año 2020, la Junta Directiva sesionó en once (11) ocasiones de manera ordinaria, nueve (9) de manera extraordinarias y dos (2) a través de voto escrito para un total de veintidós (22) ocasiones.

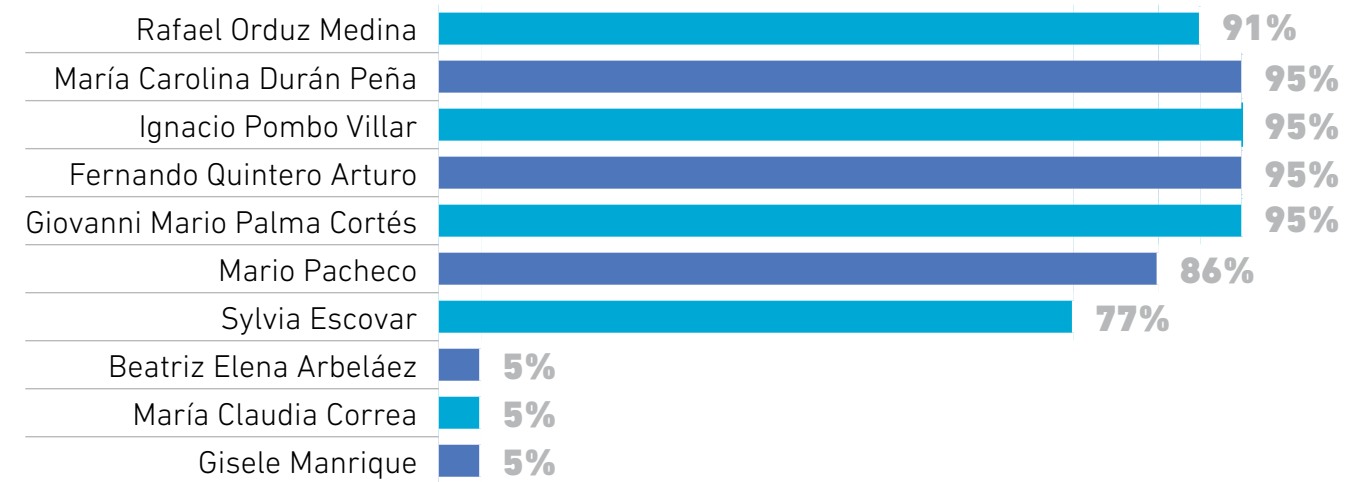
Debido a la contingencia sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19, cuatro (4) sesiones de Junta Directiva se realizaron de manera presencial, dieciséis (16) de manera no presencial a través de canales digitales y dos (2) a través de voto escrito.

La Junta Directiva entrante sesionó en 21 ocasiones y la Junta Directiva saliente sesionó en 1 ocasión en el mes de febrero.

% DE ASISTENCIA MES A MES



PROMEDIO DE ASISTENCIA



Comités de Junta Directiva:

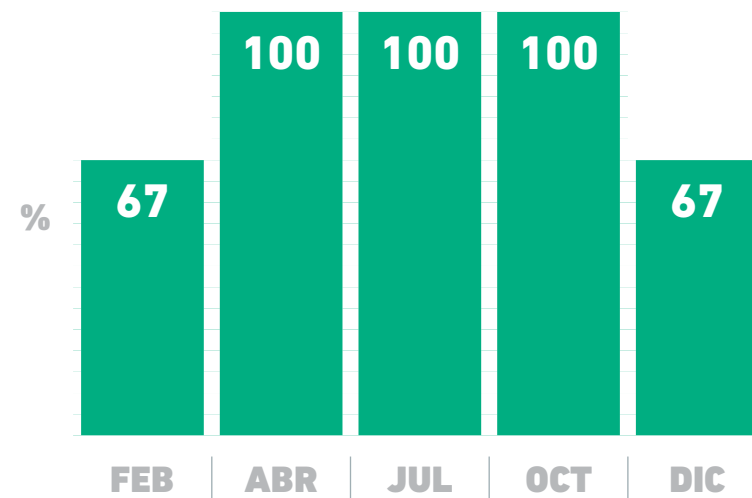
Comité de Auditoría y Riesgos

El Comité de Auditoría y Riesgos de la Junta Directiva de ETB, es un órgano de control de la Sociedad encargado de la vigilancia de la gestión y la efectividad del sistema de control interno. Este Comité apoya a la Junta Directiva en la supervisión del sistema de control interno, del cumplimiento del programa de auditoría interna y del sistema de gestión de riesgos.

La Junta Directiva en el mes de marzo de 2020, siguiendo las buenas prácticas corporativas y atendiendo lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, así como las recomendaciones y medidas del Código País, designó el Comité de Auditoría y Riesgos de la siguiente manera:

COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS
GIOVANNI MARIO PALMA CORTÉS
MARIO PACHECO CORTÉS
SYLVIA ESCOVAR GÓMEZ

Asistencia a las sesiones de Comité de Auditoría y Riesgos:



El comité sesiona en cinco (5) ocasiones, cuatro (4) de manera virtual y uno (1) presencial.

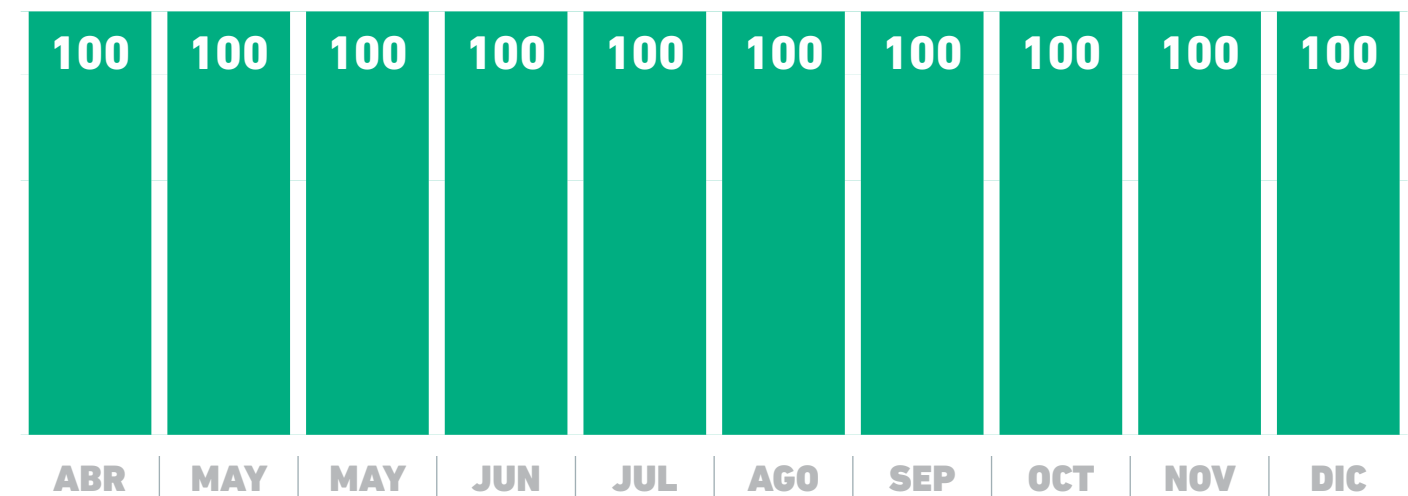
Comité Estratégico y Comercial:

El Comité Estratégico y Comercial apoya y asesora a la Junta Directiva para la aprobación, seguimiento y control del marco estratégico de la empresa, en el desarrollo y fortalecimiento de las líneas de negocio, actuales y futuras, así como el seguimiento de los resultados comerciales.

La Junta Directiva en el mes de marzo de 2020, siguiendo las buenas prácticas corporativas y atendiendo lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, así como las recomendaciones y medidas del código país, designó el Comité Estratégico y Comercial de la siguiente manera:

COMITÉ ESTRATÉGICO Y COMERCIAL
RAFAEL ORDUZ MEDINA
IGNACIO POMBO VILLAR
FERNANDO QUINTERO ARTURO
GIOVANNI MARIO PALMA CORTÉS

Asistencia a las sesiones de Comité Estratégico y Comercial





• Principales actividades de los Comités de la Junta Directiva

Actividades del Comité de Auditoría y Riesgos:

Entre las principales actividades del Comité de Auditoría y Riesgos se destacan: Aprobación del plan anual de trabajo, revisión de transacciones con partes vinculadas, revisión del código de ética, revisión de la estructura funcional y el marco de la gestión de Auditoría Interna de ETB, revisión del estatus de las acciones de Contraloría, revisión del mapa de riesgos de Litigios ETB

Actividades del Comité Estratégico y Comercial:

Se destacan las siguientes actividades del Comité Estratégico y Comercial: Revisión y análisis de las principales tendencias del sector TIC, análisis del plan de transformación digital, análisis de los segmentos comercial masivo, empresas y gobierno, negocio móvil, MiPymes, análisis tecnológico (cobre, FTTC, FTTH) y revisión del avance de los lineamientos estratégicos.

• Relaciones durante el año de la Junta Directiva con el Revisor Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación:

- ✓ En Junta Directiva del 11 de febrero de 2020, previo a la Asamblea General de Accionistas, se dio lectura al dictamen de la Revisoría Fiscal por parte de la empresa Deloitte & Touche Ltda., representada por Martín Chocontá, quien indicó no tener salvedades.
- ✓ En Junta Directiva del 15 de julio de 2020 se presentó concepto del Revisor Fiscal respecto a la modificación del Manual de Contratación.
- ✓ En Junta Directiva del 25 de noviembre de 2020 Valora consultoría banca de inversión, presentó análisis del negocio Móviles.
- ✓ En Junta Directiva del 15 de diciembre de 2020, la firma de banca de inversión Cerrito Capital hizo una presentación sobre temas estratégicos.

• Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva:

La Junta Directiva recibió asesoramiento externo en sus sesiones del 30 de junio de 2020, 8 de septiembre, 20 de octubre, 25 de noviembre, 15 de diciembre; sobre temas de estrategia, jurídicos, sectoriales, entre otros.

• Manejo de la información de la Junta Directiva:

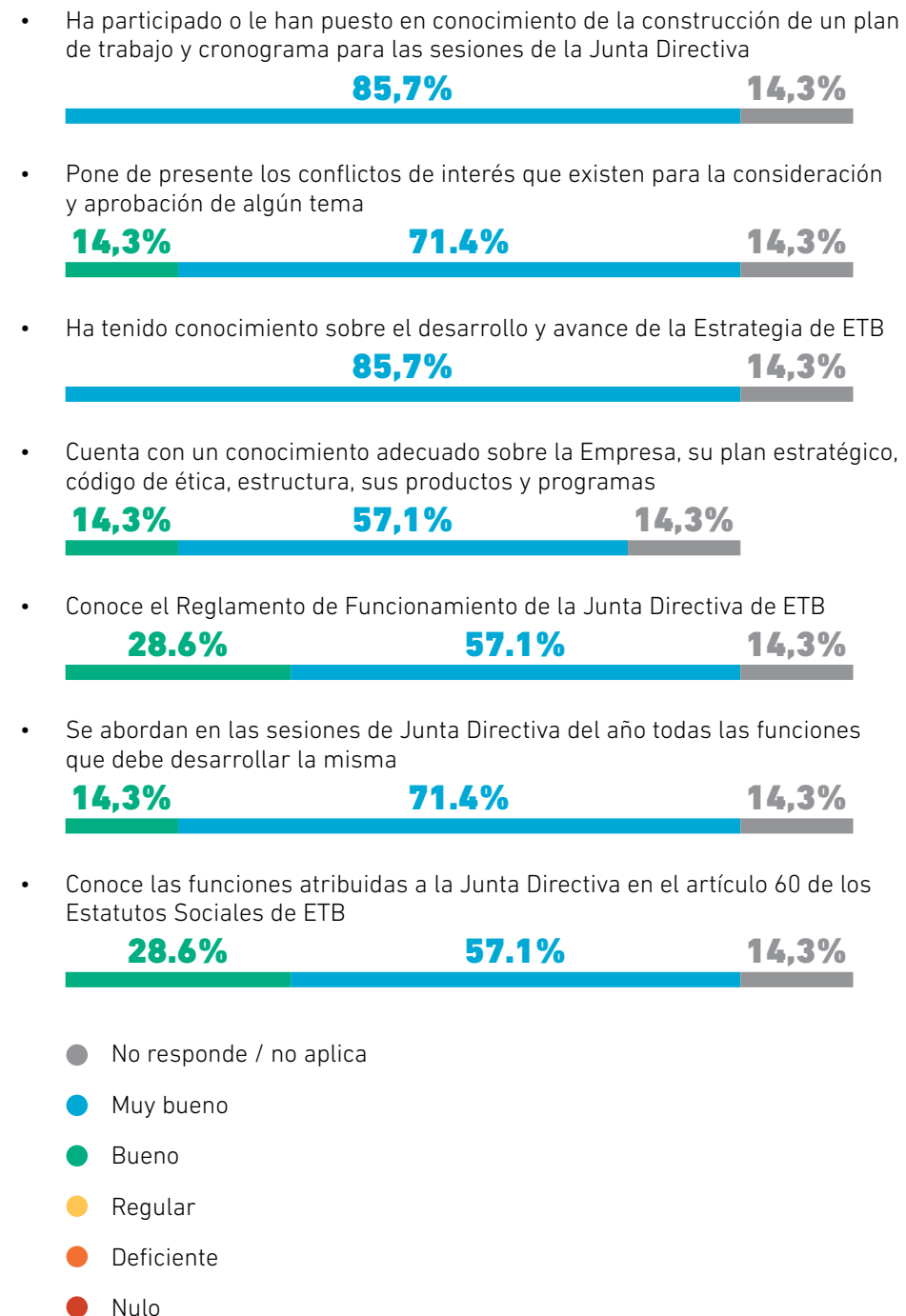
La Junta Directiva, en cumplimiento de una de las medidas de Gobierno Corporativo, establece anualmente un Cronograma y Plan de Trabajo de reuniones. La convocatoria a las reuniones es enviada por la Secretaría General por medio electrónico dentro del término previsto en el Reglamento de Junta. A la Junta se le remite con antelación, el orden del día y la información disponible sobre los temas a tratar en cada reunión, siguiendo el Plan de Trabajo.

La información que se remite a los miembros de la Junta Directiva proviene de las áreas de la compañía y su manejo corresponde a la Secretaría General.

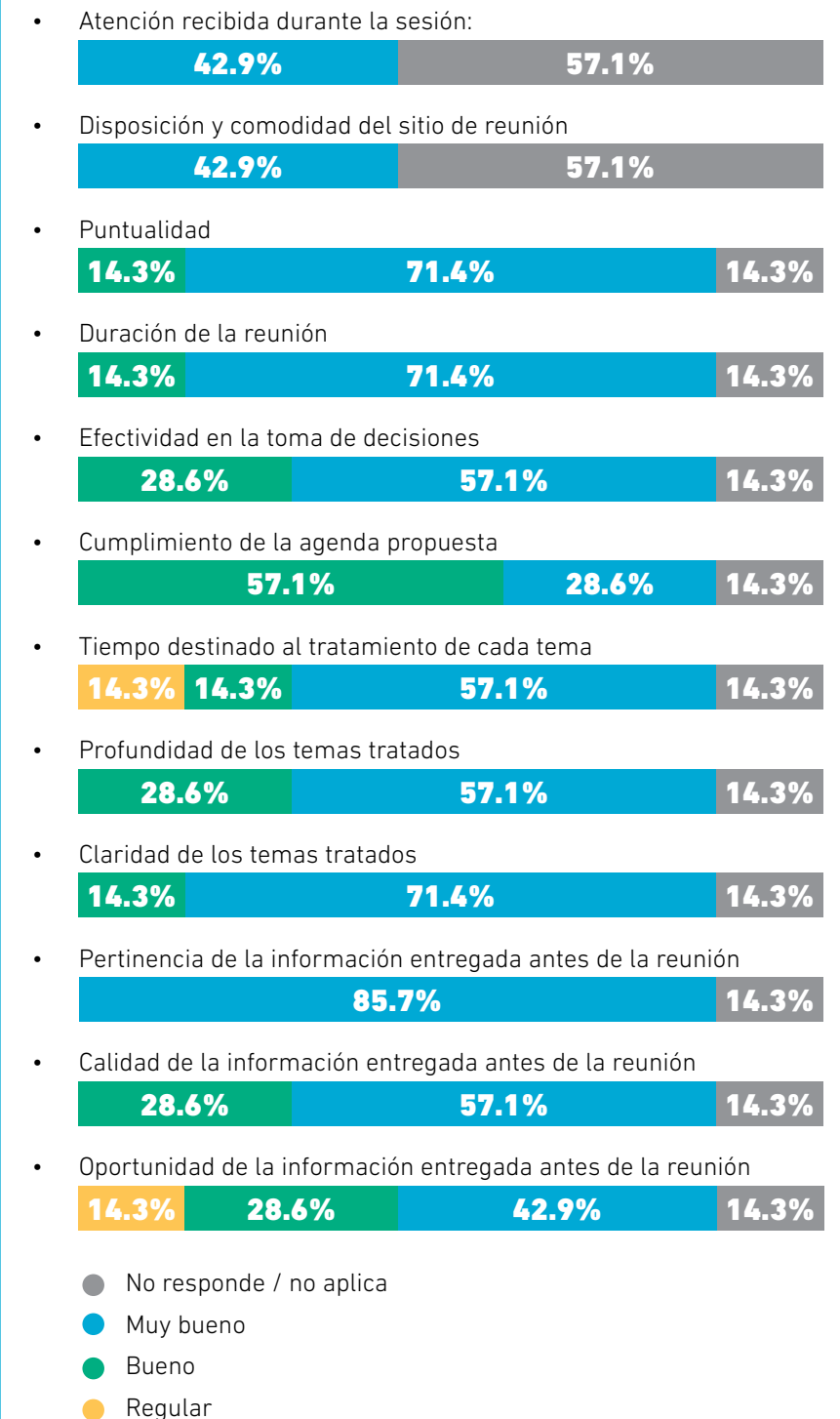
Las actas que mes a mes se asientan en el libro de actas de Junta Directiva, se suscriben conforme lo indica la Ley. El libro de actas y los anexos son custodiados por la Secretaría General.

• Información sobre la realización de los procesos de evaluación de la Junta Directiva.

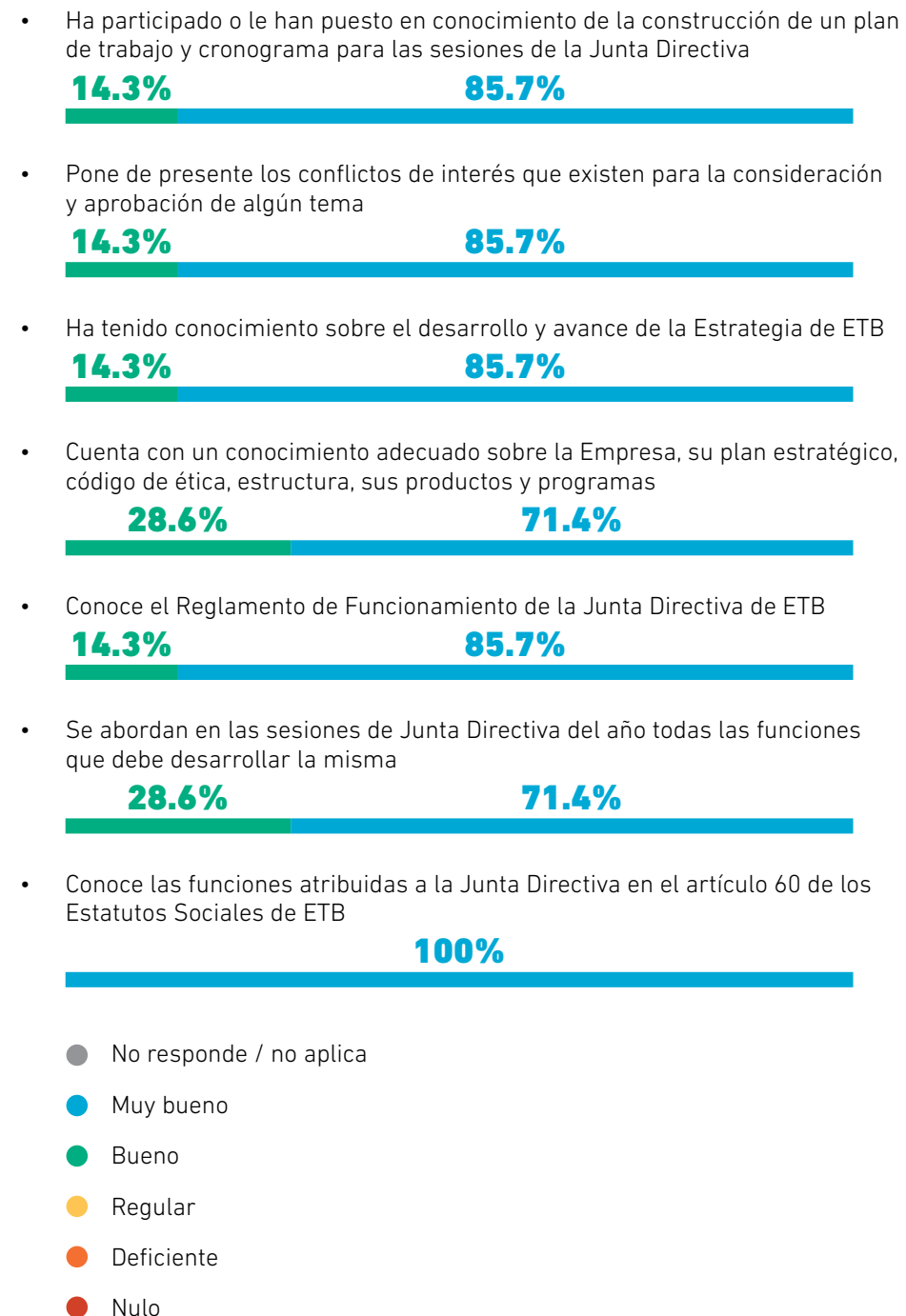
AUTOEVALUACIÓN MIEMBROS JD I SEM 2020



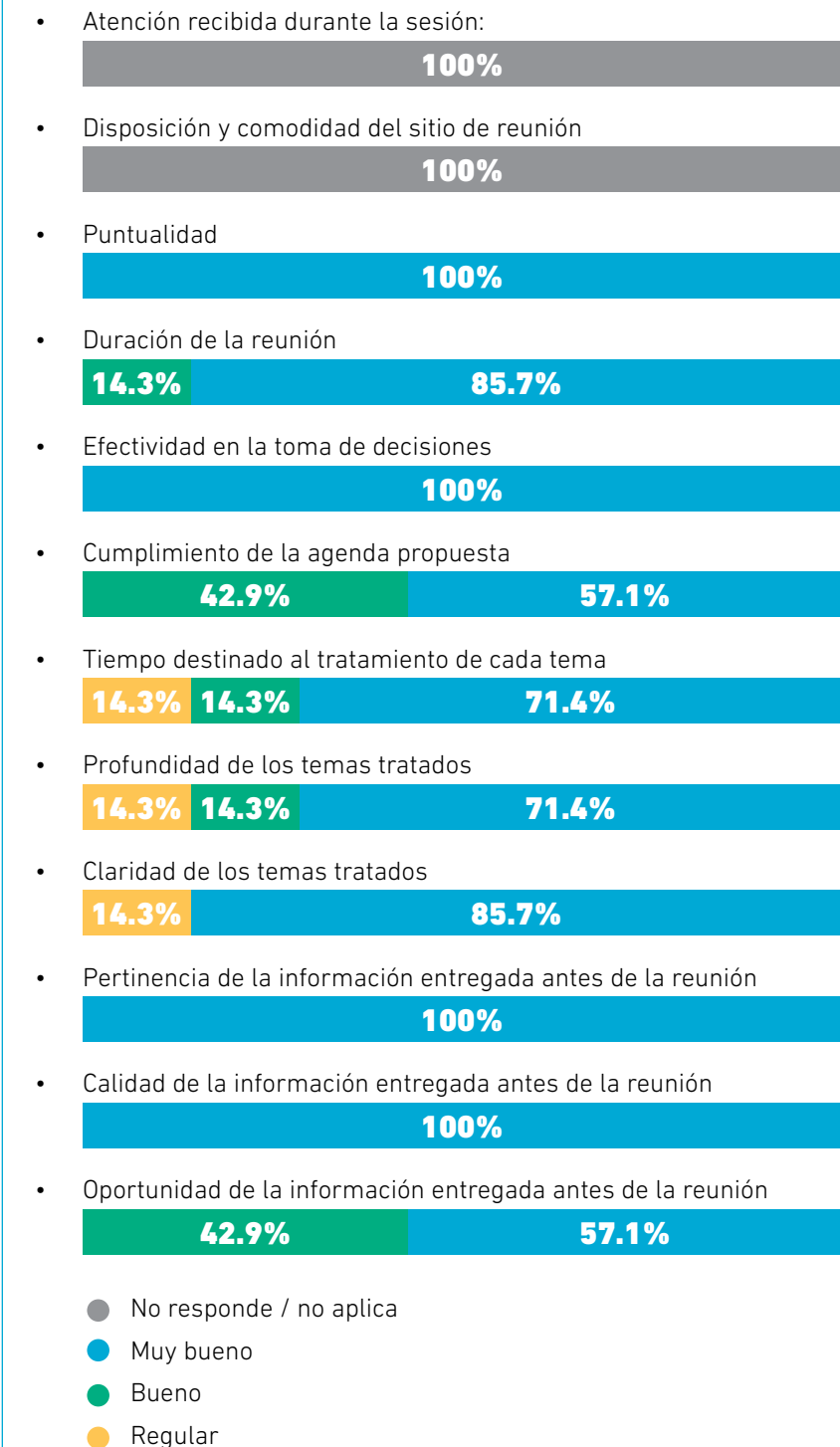
EVALUACIÓN SESIONES JD I SEM 2020



AUTOEVALUACIÓN MIEMBROS JD II SEM 2020



EVALUACIÓN SESIONES JD II SEM 2020



Informe de conflictos de interés que hayan presentado los miembros de Junta Directiva:

Durante el transcurso del año no han ocurrido conflictos de interés manifestados por parte de los miembros de Junta Directiva.

Principales decisiones de la Junta Directiva:

Entre otras, se destacan las siguientes decisiones tomadas por la Junta Directiva durante el año 2020:

- ✓ Elección de Sergio González Guzmán como presidente de ETB a partir del 4 de marzo.
- ✓ Conformación de los comités de Auditoría y Riesgos, y Estratégico y Comercial.
- ✓ Elección de Alexis Javier Blanco como Vicepresidente Financiero de ETB.
- ✓ Aprobación del Código de Ética.
- ✓ Autorización de la participación de ETB en el Acuerdo Marco de Conectividad III – Colombia Compra Eficiente.
- ✓ Autorización de la participación en el Proyecto MINTIC Centros Digitales.
- ✓ Autorización de la participación en la conformación, creación y constitución de la Agencia Analítica de Datos.
- ✓ Autorización de la terminación, por mutuo acuerdo y mediante contrato de transacción del litigio 2009-636 relacionado con Telefónica.
- ✓ Designación como responsable del Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) Alexandra Correa Gutiérrez, Secretaria General y Representante Legal Alterna de ETB.

Asamblea General de Accionistas:

Durante el año 2020 se realizó la Asamblea General Ordinaria el 29 de abril y se llevó a cabo una Asamblea Extraordinaria el 25 de febrero.

A continuación, los asuntos tratados:

ACTA No.	FECHA	PRESIDENTE	ORDEN DEL DÍA
51	25/02/2020	LEONARDO ARTURO PAZOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del quórum 2. Designación del Presidente y Secretario de la Asamblea 3. Lectura y aprobación del orden del día 4. Designación del accionista que conforma la comisión de redacción, aprobación y firma del acta 5. Aceptación de renunciaciones de miembros de Junta Directiva y elección de nuevos miembros 6. Cierre de Asamblea
52	29/04/2020	LEONARDO ARTURO PAZOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del quórum 2. Designación del Presidente y Secretario de la Asamblea 3. Lectura y aprobación del orden del día 4. Designación del accionista que conforma la comisión de redacción, aprobación y firma del Acta 5. Informe de Gestión del Presidente de la Compañía y de la Junta Directiva del ejercicio 2019 6. Presentación de los Estados Financieros individuales a 31 de diciembre de 2019 7. Presentación de los Estados Financieros consolidados a 31 de diciembre de 2019 8. Informe del Revisor Fiscal 9. Aprobación del Informe de Gestión de la Junta Directiva y del Presidente y de los Estados Financieros individuales y consolidados a 31 de diciembre de 2019. 10. Presentación y aprobación del Proyecto de Distribución de Utilidades 11. Mensaje del Presidente de ETB Sergio González Guzmán 12. Propositiones y varios



Gestión de la relación con accionistas e inversionistas

• Atención al accionista e inversionista:

En el marco de las buenas prácticas corporativas y dando cumplimiento al numeral 2.3 del Código de Buen Gobierno en cuanto a la atención de los accionistas e inversionistas, ETB continúa fortaleciendo las relaciones y las comunicaciones con este grupo de interés mediante la Oficina de Relación con Inversionistas y sus canales de comunicación:



Chat: Por medio de este chat, se brinda atención on-line en el horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. este se encuentra en la página web www.etb.com./corporativo/inversionistas.



Correo electrónico: Por medio de este correo los inversionistas pueden remitir a la Oficina de Relación con Inversionistas sus preguntas y consultas.



Línea de atención gratuita para accionistas a nivel nacional: Por medio de la línea de atención nacional 01 8000 12 00 77, se presta atención telefónica en el horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Atención personalizada oficina de atención al accionista: Se dio atención personalizada a los accionistas en el horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la Carrera 8 # 20-56 Primer Piso de la ciudad de Bogotá D.C. Este servicio se prestó durante el periodo enero-marzo del año 2020, teniendo que suspender este tipo de atención, dando cumplimiento a las medidas de bioseguridad adoptadas por efecto de la pandemia de la COVID- 19.



Solicitud por correspondencia: Se da respuesta a las solicitudes, consultas y preguntas, las cuales pueden ser enviadas a la Carrera 8 # 20-56 Primer Piso de la ciudad de Bogotá D.C.

ETB cuenta con la página web www.etb.com./corporativo/inversionistas donde se encuentra la siguiente información, tanto en inglés como en español:

- ✓ Sobre ETB.
- ✓ Sostenibilidad y gobierno.
- ✓ Información Financiera.
- ✓ Servicios al Inversionista.
- ✓ Descargar Certificado Tributario.
- ✓ Calendario de eventos, al final de este puede: suscribirse a nuestros comunicados.

A continuación, se presentan los indicadores de atención de cada uno de los canales anteriormente mencionados y la tipología de las consultas que se recibieron de enero al 31 diciembre del año 2020:

CANAL

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CHAT	8	4	6	1	1	1	9	22	12	12	6	7	89
CORREO ELECTRÓNICO	11	14	17	22	28	13	76	63	37	34	29	14	358
LÍNEA TELEFÓNICA	34	25	31	27	23	9	44	66	65	43	25	18	410
PERSONALIZADA	23	18	18										59
SOLICITUD CORRESPONDENCIA	5	2	2									1	10
TOTAL GENERAL	81	63	74	50	52	23	129	151	114	89	60	40	926

TIPOLOGÍA

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CAMBIO DE DATOS INVERSIONISTA							3						3
COMPOSICIÓN	3	0	3	1	1	1	2	2	2	1			16
DERECHO DE PETICIÓN		3	3	1		1	3	5	2	4	4	2	28
INFORMACIÓN DE PORTAFOLIO	61	45	47	30	42	21	109	137	104	70	40	25	731
O. ESPECIAL	3	2	2	2			6	1	2	3	3	1	25
TRÁMITES LEGALES	13	11	13	12	4		3	6	4	9	6	11	92
TRÁMITES REGULATORIOS	1	2	6	4	5		3			2	7	1	31
TOTAL GENERAL	81	63	74	50	52	23	129	151	114	89	60	40	926

• **Gestión y resultados 2020:**

Durante el 2020, ETB continuó en su labor de asegurar y mejorar la calidad en la atención a los accionistas e inversionistas de la compañía, algunos de los aspectos a resaltar son los siguientes:

Por octavo año consecutivo ETB recibió la renovación del reconocimiento IR (Investor Relations - IR - por sus siglas en inglés) para el periodo 2020-2021 otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia.

La Bolsa de Valores de Colombia agradeció el compromiso con el programa y el esfuerzo realizado por parte de ETB en los últimos años por evolucionar sus estándares en materia de mejores prácticas de revelación de información y relación con inversionistas tales como:

- ✓ Relaciones con inversionistas.
- ✓ Revelación de información a inversionistas y mercado en general.
- ✓ Fortalecimiento de la relación de confianza y credibilidad hacia la comunidad inversionista.
- ✓ Gobierno Corporativo.

ETB continuó trabajando en la calidad del contenido de las publicaciones en su página web, relación con grupos de interés y revelación de información como:

- ✓ Estados financieros trimestrales con cifras individuales y consolidadas.
- ✓ Presentaciones de resultados trimestrales en conferencias lideradas por el presidente de la compañía.
- ✓ Participación en encuentros de inversionistas a nivel internacional.
- ✓ Publicación de Información previa para toma de decisiones en la Asamblea de Accionistas extraordinaria del 25 de febrero del 2020 y Asamblea de Accionistas Ordinaria celebrada el 29 de abril del año 2020.
- ✓ Mejoras continuas a la herramienta web para la administración de la información de los 22.018 accionistas de ETB con corte al 31 de diciembre y analistas e inversionistas.

• **Accionistas minoritarios con mayor participación accionaria:**

A continuación, se muestran los 10 principales accionistas minoritarios con mayor participación con corte al 31 de diciembre del 2020:

ACCIONISTA	ACCIONES	PARTICIPACIÓN
JARA ALBARRACÍN MANUEL GUILLERMO	123.494.796	3,48%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	71.011.068	2,00%
AMBER GLOBAL OPPORTUNITIES LTD	23.187.905	0,65%
FONDO BURSÁTIL ISHARES COLCAP	22.450.720	0,63%
CREDICORP CAPITAL ACCIONES COLOMBIA	11.135.579	0,31%
BLUE ROCK INVESTMENTS S.A.S.	8.895.498	0,25%
RAVENBIRD S.A.S.	8.488.873	0,24%
ARMIDE S.A.S	5.429.641	0,15%
SPDR S&P EMERGING MARKETS ETF	3.391.780	0,10%
MALHOTRA ATUL	2.950.048	0,08%



Arquitectura de control

• Comité de Auditoría

ETB cuenta con un Comité de Auditoría compuesto por tres (3) miembros independientes de la Junta Directiva. Este órgano de control, en atención a lo dispuesto en la Ley 964 de 2005, se encarga de supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna y de monitorear el Sistema de Gestión de Riesgos de la compañía.

Durante el año 2020, realizaron cinco (5) sesiones periódicas de seguimiento a la evolución del Plan Anual de Auditoría, consideración de los Estados Financieros de propósito general e intermedios, revisión del Sistema de Control Interno, consideración del informe del oficial del cumplimiento, avance del trabajo desarrollado por el Revisor Fiscal, así como la Gestión de Riesgos aplicada por la Compañía. Este Comité contribuyó al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de ETB a través de sus recomendaciones de control.

• Sistema de control interno y riesgos

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.

Partiendo de la anterior definición y en línea con los referentes técnicos y metodológicos utilizados para la construcción, implementación y monitoreo del sistema, de su efectividad, tiene los siguientes objetivos:

- ✓ Confiabilidad de la información que apoye la toma de decisiones
- ✓ Aumento de la eficiencia en las funciones y operaciones
- ✓ Generación de confianza en los grupos de interés
- ✓ Mitigación de riesgos y pérdidas económicas

ETB se rige por la Política del Sistema de Control Interno y el Estatuto de Auditoría Interna. Estas directrices se encuentran alineadas con el marco internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA).

ETB implementó un Plan de Auditoría para el año 2020, el cual contó con la aprobación y supervisión del Comité de Auditoría.

Este programa de trabajo incluyó la ejecución de 14 auditorías operativas y de TI e Infraestructura, 8 auditorías regulatorias, 4 revisiones especiales, 4 pruebas recurrentes y 4 trabajos especiales a partir de la contingencia por la pandemia de la COVID-19.

La labor de auditoría ha estado encaminada a mejorar y proteger el valor de la Compañía a través de las evaluaciones sobre el gobierno, la gestión de riesgos y la gestión de controles en los procesos seleccionados; lo que ha permitido identificar oportunidades de mejora en los procesos auditados, con miras al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la mitigación de riesgos tales como:

- ✓ Fortalecimiento en la gestión y registro de activos fijos e inventarios.
- ✓ Implementación de controles para el desaprovechamiento de servicios y recuperación de equipos del segmento corporativo.
- ✓ Mejoras en los controles de gestión cartera.
- ✓ Evaluación de los controles a nivel de la infraestructura de tecnología de la información.
- ✓ Evaluación de controles clave del proceso de contratación.
- ✓ Soluciones a clientes del segmento masivo.
- ✓ Revisión de liquidación y pago de comisiones en el segmento masivo.
- ✓ Revisiones de carácter regulatorio.

Dicha labor se formula en línea con el Informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), desarrollando los cinco componentes del sistema así:



- ✓ Ambiente de control: ETB definió su estrategia corporativa de largo plazo. Así mismo, definió el "Tone at the top" a nivel de controles, estableciendo la pauta de control y ética desde su máximo nivel.
- ✓ Evolución de riesgos: El enfoque de la gestión de riesgos promueve el autocontrol y apoya la toma de decisiones de manera preventiva, a través de la identificación, análisis y evaluación riesgos potenciales, sus controles y planes de tratamiento.
- ✓ Actividades de control: ETB cuenta con políticas, directivas, manuales e instructivos asociados a los procesos, sobre los cuales se realizan programas de actualización periódica, relacionando los riesgos y controles clave de acuerdo con la evolución y dinámica propia del negocio.
- ✓ Información y comunicación: ETB ha fortalecido su estrategia de comunicación interna y externa a través de sus canales oficiales. Para los grupos de interés, comunidad, inversionistas, proveedores y otros, la Compañía mantiene los canales de comunicación a través de su página web, línea de atención telefónica gratuita, atención personalizada y correspondencia.
- ✓ Supervisión y monitoreo: La oficina de Auditoría Corporativa apoya el mejoramiento continuo del control interno mediante el permanente seguimiento a la implementación de las acciones de mejora acordadas como resultado de las evaluaciones a los procesos.

• Fortaleciendo el Modelo Integral de Gestión Empresarial (MIGE)

El Modelo Integral de Gestión Empresarial (MIGE) tiene como finalidad coordinar los diferentes sistemas de gestión para apoyar el fortalecimiento de la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en cada una de sus actividades. Su objetivo es contribuir al logro de los objetivos de ETB y a la identificación, cumplimiento y la satisfacción de los requisitos de sus grupos de interés, facilitando la toma de decisiones, a través de la gestión integrada de los sistemas de gestión, potencializando las interrelaciones existentes por medio de elementos integradores.

Este modelo se compone por el Modelo Operativo de Procesos y el Sistema Integrado de Gestión.

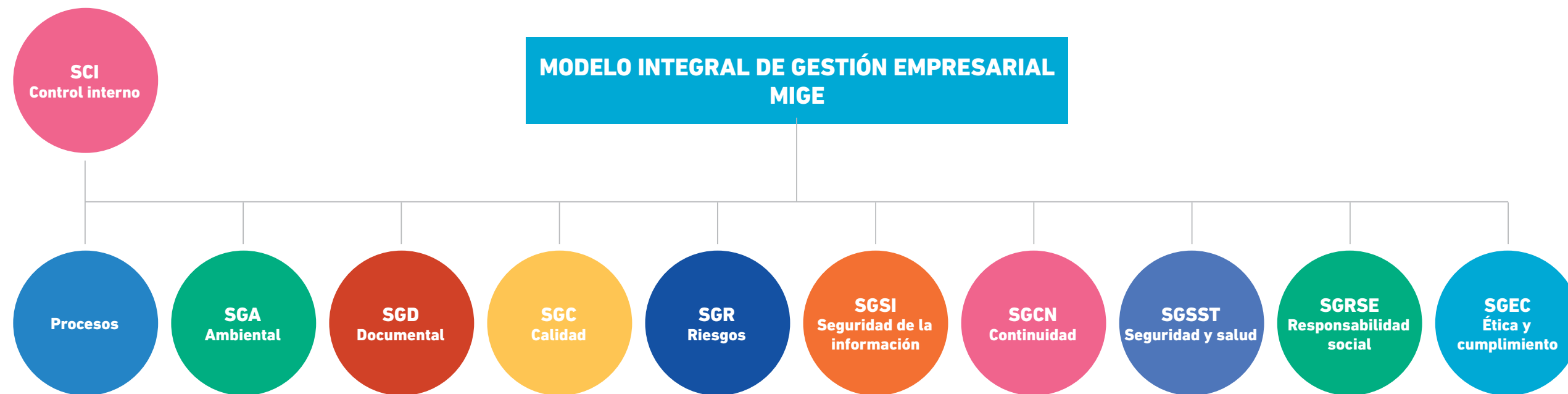
Modelo Operativo de Procesos:

Basado en la metodología de dominios, que le permite a la compañía identificar la agrupación de los procesos para su funcionamiento. Los dominios definidos para ETB son:

- **Estratégicos y Corporativos:** Conjunto de procesos a través de los cuales una entidad pública, gerencia el diseño y desarrollo de los demás procesos.
- **Soporte:** Corresponde al conjunto de procesos que no se relacionan de forma directa con la creación de productos y/o servicios propios del ejercicio y la misión de ETB, son dominios de soporte a los niveles misionales y estratégicos.
- **Misionales:** Entendidos como el conjunto de procesos y actividades estratégicas y relevantes para la entidad, relacionados con la razón de ser de la empresa, misión organizacional, generación de resultados, venta de productos o servicios y relacionamiento con cliente.

Sistema Integrado de Gestión:

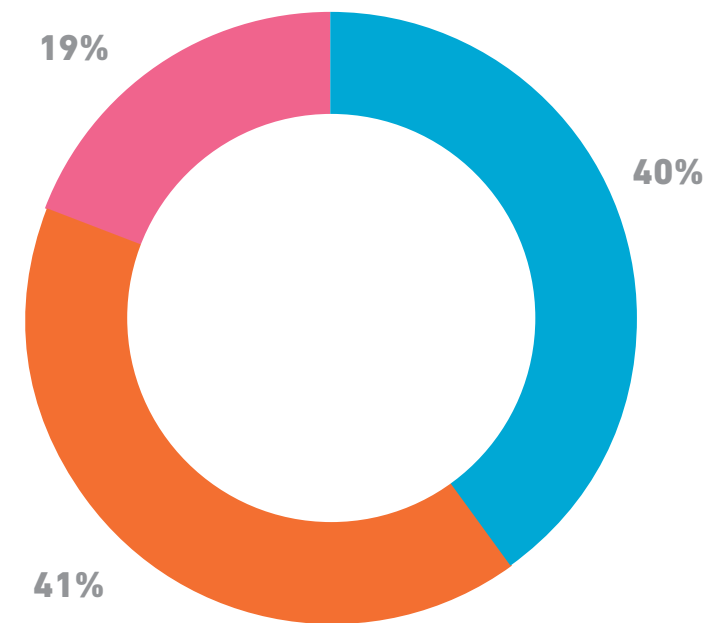
Consolida y articula los sistemas de gestión de la compañía (calidad, ambiental, riesgos, continuidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo, documental, responsabilidad social empresarial, ética y cumplimiento), dentro del marco del control interno, para generar sinergias que fortalezcan la mejora continua del modelo operativo, apoyados en el Gobierno Corporativo y los roles de soporte en cada una de las áreas de la compañía.





Impactos:

El aseguramiento de la actualización de los elementos de gestión de los procesos a través de la generación de informes a la Alta Dirección, así como de las auditorías internas y externas enmarcadas en los sistemas de gestión, ha permitido a la compañía identificar aquellas brechas sobre las cuales es importante trabajar para lograr la eficiencia operacional y aumentar los estándares de servicio.



ATENCIÓN PROCESOS POR COMPLEJIDAD

- Alto
- Medio
- Bajo

Logros 2020

- ✓ Ejecución de Auditoría integral, virtual y confirmación de la Certificación de los sistemas de gestión de:
 - Calidad: de acuerdo con la norma ISO9001: 2015 - Auditoría interna 26 mayo al 1 junio y externa del 26 al 30 octubre.
 - Seguridad de la Información: de acuerdo con la norma ISO27001:2013 Auditoría interna 26 mayo al 1 junio y externa del 26 al 30 octubre.
 - Ambiental, de acuerdo con la norma ISO14001:2015 Auditoría interna 26 mayo al 1 junio y externa del 26 al 30 octubre.
- ✓ Formación de 14 Auditores Internos HSEQ (Health, Safety, Environment, Quality) y 16 Auditores Internos 27001:2013.
- ✓ Reconocimiento al equipo de apoyo del Modelo de Gestión Empresarial formado por colaboradores de diferentes áreas de la compañía (Auditores Internos ISO y Dinamizadores).
- ✓ Publicación Manual de Gestión por procesos.
- ✓ Actualización Manual MIGE.
- ✓ Virtualización actividades de procesos y flexibilización en el manejo de actas de aprobación.
- ✓ 82 intervenciones sobre 32 procesos de la compañía, atendiendo transversalmente todas las áreas de negocio.

Gestión de riesgos.

El enfoque de la gestión de riesgos busca promover el autocontrol y apoyar la toma de decisiones preventiva a través de la identificación, análisis y evaluación riesgos potenciales, sus controles y planes de tratamiento. De manera correctiva, el enfoque se presenta a través de la identificación de eventos materializados y la gestión de acciones para mitigar su ocurrencia inmediata, así como acciones de mejora que impidan su ocurrencia a futuro.

La gestión de riesgos en ETB se basa en el estándar ISO31000:2018 y las mejores prácticas del mercado. De manera interna, cuenta con la "Política para la gestión integral de riesgos", aprobada por la Junta Directiva, la cual define los lineamientos bajo los cuales la compañía realiza la administración y tratamiento de estos. Periódicamente la Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría y Riesgos, realiza la revisión y seguimiento sobre los riesgos de negocio y eventos materializados que afecten de manera crítica las operaciones con clientes y/o impacten los estados financieros de la compañía.

La identificación y gestión de riesgos se encuentra a cargo de cada área de la compañía, con base en la metodología establecida por el Sistema de Gestión de Riesgos.

ESQUEMA DE GOBIERNO

- Aprobación ●
- Administración ●
- Validación controles ●
- Administración riesgos específicos ●
- Revisión lineamientos metodológicos ●
- Identificación, evaluación, gestión y seguimiento ●



METODOLOGÍA



Se basa en el estándar ISO31000:2018.

Desde el Sistema de Gestión de Riesgos se realiza la formación y capacitación sobre el desarrollo de la metodología, de manera tal que pueda ser aplicada en la evaluación de riesgos de proceso, proyectos y negocio.

RIESGOS DE NEGOCIO

REFERENTES

- Entorno externo e interno
- Situación del sector

OBJETIVOS

- Permanencia
- Responsabilidad
- Rentabilidad

RIESGOS DE PROCESO

REFERENTES

- Procesos y dominios
- Manuales de funciones
- Metas del área

OBJETIVOS

- Venta
- Aprovisionamiento
- Facturación, etc.

RIESGOS DE OPERACIÓN

REFERENTES

- Procedimientos
- Actividades

OBJETIVOS

- Inventario
- Instalación
- Pagos, etc.

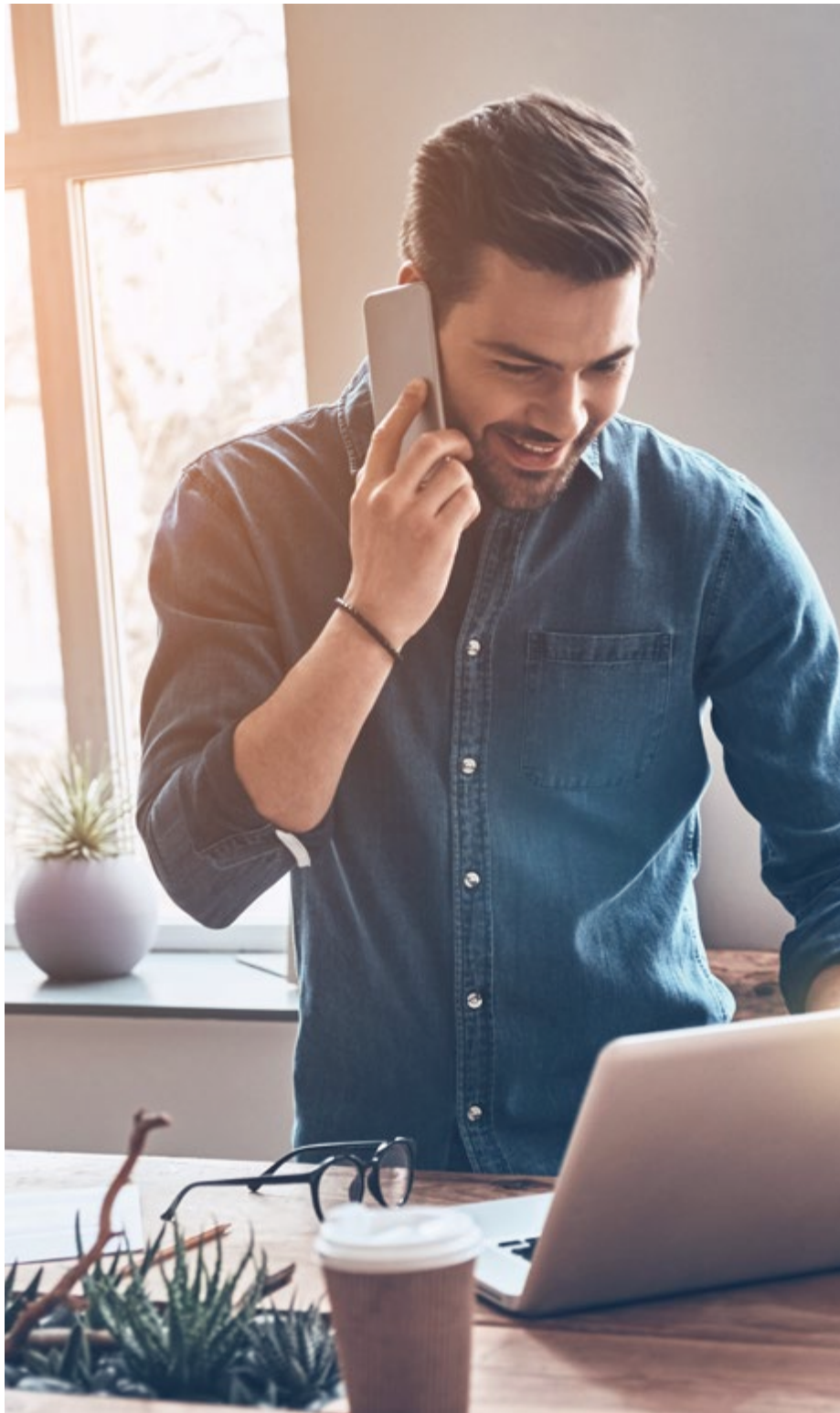
• Impactos:

La gestión de riesgos dentro de la compañía permite identificar situaciones que puedan resultar en pérdida de ingresos, aumento de reclamos, sobrecostos o reprocesos, generando las acciones para su mitigación y aportando a la eficiencia operacional.

El esquema estructurado sobre el que se gestionan los riesgos en la compañía fortalece la confianza de nuestros clientes y demás grupos de interés.

• Logros 2020

- ✓ Actualización de riesgos de negocio de acuerdo con la situación actual del entorno y el enfoque estratégico de la compañía.
- ✓ Identificación y validación de eventos de riesgo materializado, para determinar su impacto a nivel corporativo.
- ✓ Identificación y evaluación de riesgos sobre temáticas de impacto para la compañía.
- ✓ Refuerzo sobre el esquema de operación de riesgos en proyectos.
- ✓ Alineación de oportunidades y riesgos con los lineamientos estratégicos.
- ✓ Asociación de afectaciones de la emergencia sanitaria dentro de los riesgos de proceso.
- ✓ Apropiación por parte de las áreas sobre la gestión de los riesgos identificados en sus procesos.
- ✓ Actualización herramienta web riesgos.
- ✓ Definición de módulo virtual de riesgos para capacitación a diferentes públicos objetivo.



Continuidad del Negocio:

• Enfoque de gestión

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de ETB tiene por objeto planear, ejecutar, evaluar y mejorar las acciones pertinentes para responder de una manera oportuna y coordinada a la materialización de escenarios de alto impacto que pongan en riesgo la continuidad de las operaciones de la organización. El referente de gestión que emplea ETB es la norma ISO22301:2019 que comporta en su aspecto de planeación, la definición de política, proceso y metodología; en cuanto a la ejecución implica el análisis de impacto en el negocio, la gestión de riesgos de continuidad, la definición de planes y la gestión de los eventos disruptivos que puedan suceder; y en cuanto a evaluación y mejora, la ejecución de planes y la gestión de sus resultados.

• Impactos

La gestión de la continuidad del negocio al interior de la compañía ha contribuido en 2020 y frente a la emergencia sanitaria, a mantener la salvaguarda de las personas y la operación, en pro de mantener los servicios de nuestros clientes. Gracias al entendimiento de lo que es considerado como crítico en la organización y a la reducción de la incertidumbre en las áreas en las que se ha podido implementar la metodología completa, fue posible continuar con una operación con el 96% del personal trabajando en casa y 4% en terreno.

En cuanto a los grupos de interés se ha podido dar respuesta a las necesidades que en materia de continuidad del negocio los clientes corporativos nos han exigido como sus aliados tecnológicos, principalmente aquellos del sector financiero que cuentan con una fuerte regulación en esta materia. Adicionalmente se ha habilitado a ETB para participar en procesos licitatorios o contractuales.

• Logros 2020

- ✓ Definición Protocolos para operar dada la emergencia sanitaria, incluyendo:
 - Esquema de prevención, contención y mitigación
 - Esquema de Gobierno
 - Esquema de comunicación
 - Esquema para trabajo en casa y acceso a sedes/centrales
 - Definición personal crítico para operación en sedes
 - Monitoreo de proveedores
 - Ajuste de operaciones y procesos dada nueva normatividad y virtualidad.
- ✓ Certificación SGCN por parte de un experto.
- ✓ Ejecución de pruebas de continuidad sobre los procedimientos críticos del negocio.
- ✓ Actualización de procedimientos críticos dada la primera fase del Análisis de Impacto del Negocio realizado en 2020.
- ✓ Actualización Procedimientos de Continuidad del Negocio (Planeación, Operación, Evaluación).
- ✓ Capacitación en Continuidad del Negocio y Resiliencia a Dueños de proceso, Facilitadores, Dinamizadores y Administradores de los DRP.
- ✓ Atención a requerimientos de clientes corporativos, Entidades Distritales, Gubernamentales y Entes de Control, incluyendo aquellos correspondientes a el estado de la compañía frente a la pandemia de la COVID19.
- ✓ Definición del Plan Estratégico para la Continuidad del Negocio 2021.



Seguridad de la Información

- **Enfoque de gestión**

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de ETB tiene por objeto planear, ejecutar, evaluar y mejorar las acciones pertinentes para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica del negocio, con el fin de evitar su acceso o uso no autorizado o fraudulento. El referente de gestión que emplea ETB es la norma ISO27001:2013 que comporta en su aspecto de planeación, la definición de políticas, objetivos, planes y metodología; en cuanto a la operación implica la gestión de activos de información, riesgos, controles e incidentes de seguridad de la información; y en cuanto a evaluación y mejora, la gestión de sus resultados.

- **Impactos**

La implementación de la metodología ha contribuido en el mantenimiento de la certificación bajo la norma ISO27001:2013 que se ha constituido en uno de los insumos vitales para estar habilitados en la participación en procesos licitatorios y contractuales con clientes actuales y potenciales de los segmentos corporativos y de gobierno. Adicionalmente, ha permitido que la cultura de la seguridad de la información permee los diferentes niveles de la organización como quiera que se ha involucrado en la gestión del riesgo operativo en los diferentes procesos.

Tratamiento de datos personales

- **Enfoque de gestión**

El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de ETB tiene por objeto planear, ejecutar, evaluar y mejorar las acciones pertinentes para garantizar los derechos de habeas data de los titulares de la información personal que maneja ETB en el marco del régimen nacional de datos personales. El referente de gestión que emplea ETB es la norma ISO29100:2019, la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y el principio de responsabilidad demostrada vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- **Impactos**

La implementación de la metodología ha contribuido en la mitigación del riesgo de incumplimiento legal y regulatorio y el cumplimiento de la responsabilidad demostrada en cuanto al tratamiento de información personal frente a la SIC.

- **Resultados 2020**

- ✓ Identificación y control de los procesos y áreas que gestionan datos personales privados, sensibles y de menores de edad a través de las matrices de identificación y clasificación de activos primarios de información.
- ✓ Aseguramiento de las actividades necesarias para evitar que sean tratados datos personales con finalidades diferentes a las autorizadas por los titulares de la información.
- ✓ Mejoramiento de la gestión del tratamiento y protección de datos personales a través de la implementación del proyecto "protección de Información".
- ✓ Implementación de las mejoras identificadas producto de la preauditoria de ISO29100:2019.