



Informe

Sistema Control Interno 2021

Enero de 2022

OBJETIVO

Evaluación de los principios y componentes del Sistema de Control Interno adoptado en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A, E.S.P (ETB), basados en la información documentada en el COSO 2013.

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 2021:

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

ANTECEDENTES

Los actos y contratos de ETB están regidos por el Derecho Privado, por tanto, el Sistema de Control Interno se ha alineado internamente con el modelo COSO versión 2013, que se constituye en un importante referente de buenas prácticas a nivel internacional en la materia.

La Política del Sistema de Control Interno basada en este modelo está conformada por 17 principios que fueron definidos para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía con los aportes de todos los colaboradores.

Ante la pandemia generada por el Covid-19, las compañías han tenido que redefinir sus prioridades y fortalecer sus prácticas empresariales para adaptarse al cambio y enfrentar los tiempos de crisis, herramientas eficaces para tener capacidad de respuesta y evitar la materialización de un riesgo que pueda vulnerar el sistema, y de esta manera, garantizar la continuidad del negocio.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

1. Entorno de Control

La misión, visión, código de ética, y la carta de valores y principios de ETB están articulados con sus objetivos definidos como estrategia 20-30, orientados al cumplimiento de las metas organizacionales.

Estos documentos reflejan de manera precisa la cultura e identidad corporativa que orienta la conducta de sus directivos, colaboradores, proveedores y aliados, quienes son responsables de su cumplimiento y de garantizar la práctica de los valores corporativos de ETB¹.

Los contenidos del sistema se socializan con los miembros de la compañía a través del proceso de inducción y bienvenida, campañas digitales, y por medio de cursos de capacitación liderados por la Escuela Corporativa de ETB.

Acorde con los objetivos estratégicos de la Compañía, en el 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Recertificación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la norma ISO14001:2015.
- Implementación y definición de la estrategia de comunicación y actualización del Manual del Sistema MIGE (Modelo Integral de Gestión Empresarial).
- Reconocimiento a ETB por el ente certificador BVQI sobre la apropiación de la gestión de riesgos.
- Inicio de ejecución de la estrategia de sostenibilidad 20-30.
- Inicio de plan de acción de Equidad de Género y Diversidad (Sello Equipares).
- Inicio del programa de Voluntariado Corporativo.
- Inicio del proceso de diagnóstico socioambiental (Centrales ETB).
- Incorporación de cláusula de buenas prácticas en términos de referencia en contratos con ETB.
- Desempeño alto ETB en la medición de DDHH y Gobierno Corporativo de la Veeduría Distrital.

¹ Tomado del Código de Ética y Conducta.

Estos logros fortalecieron el entorno de control y permitieron la definición de nuevos retos orientados al mejoramiento continuo en los diferentes procesos de la Compañía.

En cuanto al acceso a la información pública, bajo el principio de transparencia, ETB tiene a disposición de los usuarios información acerca de su historia, estructura organizacional, principios y valores, entre otros, publicados en la página web atendiendo la normatividad vigente.

Aquí también están disponibles los resultados obtenidos en cumplimiento de los objetivos institucionales siendo coherente con la ejecución de sus procesos e implementación de nuevos proyectos, en concordancia con las regulaciones existentes.

Los miembros de la Junta Directiva de ETB revisan continuamente los resultados obtenidos por los niveles operacional, comercial y financiero, incluidos los ejecutados por la revisoría fiscal y demás auditorías externas.

La evaluación continua de riesgos permite minimizar y controlar situaciones inesperadas en la operación del negocio, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos lo que permite disminuir su impacto. Dichos riesgos son monitoreados de manera permanente por parte de los dueños de los procesos y evaluados por Auditoría Interna.

En lo relacionado con el proceso de vinculación del talento humano, la Compañía cuenta con políticas de contratación y selección y controles que incluyen la revisión documental y un análisis de riesgo del aspirante, acompañados de estudios de seguridad.

El trabajo desde casa ha sido un desafío no sólo para ETB, sino para las organizaciones en general, donde las herramientas tecnológicas y las plataformas digitales de la Compañía han sido un factor determinante para garantizar la continuidad de las operaciones.

2. Evaluación de Riesgos

La Compañía posee una política para la gestión integral de riesgos, donde se encuentran las funciones que deben cumplir los diferentes órganos de la administración.

A través del Modelo Integrado de Gestión Empresarial (MIGE) también se logran identificar, analizar, evaluar y hacer seguimiento oportuno a los riesgos para diseñar controles y adoptar planes de acción que eviten su materialización.

Como mecanismo de prevención la ETB cuenta con los servicios de la línea y el correo ético, través de los cuales cualquier colaborador o ciudadano pueden denunciar de forma segura y confidencial conflictos de intereses o acciones que pretendan afectar la organización.

La Junta Directiva junto con el Comité de Auditoría periódicamente se reúnen para hacer seguimiento y evaluación a los riesgos del negocio, establecer el nivel de tolerancia y validar las acciones planteadas para evitar su posible materialización, esta información es reportada por la Gerencia Estratégica en coordinación con el Oficial de Cumplimiento.

La cultura de prevención de riesgos es fundamental para la ejecución del proceso de evaluación de riesgos, puesto que su función principal es definir y comunicar efectivamente a la Compañía la forma correcta de administrarlos e informar los aspectos de interés a los diferentes Comités así como apoyar a las áreas con programas de capacitación sobre los mismos.

La Revisoría Fiscal juega un papel importante en la revisión de la información financiera, que siendo un soporte externo elabora un reporte con la opinión y recomendaciones para la toma acertada de decisiones por parte de la Administración.

Durante la ejecución del Plan Anual de Auditoría, se realizaron auditorías a procesos de negocio y de TI, regulatorias exigidas por Entes Reguladores y de Control, pruebas recurrentes de aplicación repetitiva y soportadas generalmente en técnicas de auditoría asistida por computadora, análisis transversal de operaciones a través de analítica de datos, las cuales fueron desarrolladas por profesionales de alto desempeño del área de Auditoría Interna, quienes plasmaron sus resultados

teniendo en cuenta los riesgos y controles establecidos para cada proceso evaluado, así mismo, la identificación de hallazgos generó planes de acción que contribuye al mejoramiento de los procesos y cumplimiento de los objetivos.

3. Actividades de Control

En el marco del mejoramiento continuo ETB cuenta con el diseño e implementación de políticas, manuales e instructivos para cada uno de los dominios definidos en el Mapa de Procesos, en los cuales se relacionan los respectivos controles y los responsables para cada uno de estos.

El área de Auditoría Interna anualmente se reúne para definir un plan de auditoría donde expone anticipadamente a la Administración y al Comité de Auditoría, la evaluación a los procesos de la Compañía, con el fin de dar cumplimiento normativo, financiero y prueba de efectividad a los controles implementados, que concluyen con la elaboración de comentarios tendientes a lograr la mitigación oportuna de riesgos que puedan afectar la operación.

El Plan Anual de Auditoría que se proyectó para el año 2021, fue ejecutado en un 100%, y la pandemia ocasionada por el COVID-19, no fue impedimento para culminar las actividades planeadas, fortaleciendo el trabajo en equipo del área con la organización.

Respecto a la Supervisión y Monitoreo por parte de la Compañía, continuamente la Alta Gerencia y la Junta Directiva realizan el seguimiento a la ejecución presupuestal, con el propósito de realizar una medición para lograr el cumplimiento del plan estratégico definido 20-30.

La política de seguridad de la información de la Compañía establece lineamientos sobre los principios y conceptos que deben ser tenidos en cuenta de forma transversal a todas las áreas. Auditoría Interna realizó pruebas sobre los sistemas de seguridad perimetral, Data Warehouse y módulos de SAP, entre otros, que se fueron incluidos dentro del Plan Anual de Auditoría cuyos resultados fueron socializados con las áreas responsables, generando planes acción con sus respectivas fechas de ejecución.

4. Información y Comunicación

Como factor fundamental de la organización y transversal a su misión, la política de comunicaciones establece parámetros y planes para la difusión asertiva de comunicados externos y define los lineamientos para las acciones de comunicación

hacia el cliente interno, de esta forma contribuye a fortalecer la identidad institucional y consolidar espacios de interacción.

ETB cuenta con diferentes medios para contribuir a la comunicación efectiva de información:

- Microsoft Teams, es el medio de comunicación interno más usado entre los colaboradores desde el hogar y la oficina, toda vez que permite el logro de los objetivos y establece relaciones con todos los miembros de la organización.
- ETB posee otros medios de comunicación interna, como el Outlook (Correo de uso corporativo), el WhatsApp corporativo, Campañas internas/ Material POP, que permiten la transferencia de información verbal o documental sobre la Compañía.
- ETB, cuenta con canales de comunicación para el acceso de la comunidad como la página principal de ETB, líneas de teléfono (601 242 2000), el contacto de responsabilidadcorporativa@etb.com.co y la página web: <https://etb.com/Corporativo/>.
- Así mismo, se cuenta con la línea de transparencia y acceso a la información pública, a través de la línea ética número 601 2422555 y correo ético correo_etico@etb.com.co, y la línea 195.
- Como canal de comunicación con inversionistas se posee el chat: <https://etb.adobeconnect.com/entrega-resultados>, el correo electrónico de inversionistas@etb.com.co y la disponibilidad de la línea a nivel nacional 018000-120077.
- En cuanto a los canales de comunicación con proveedores, la ETB cuenta con la página web: etb.com/corporativo/ donde podrán consultar temas de contratación, gestión de proveedores y radicación de facturas.

5. Supervisión y Monitoreo

En este último componente, se logró identificar mecanismos que permiten una evaluación eficiente a los procesos que desempeña cada colaborador, como complemento del trabajo ejecutado por la revisoría fiscal, la Auditoría Interna y los entes reguladores externos.

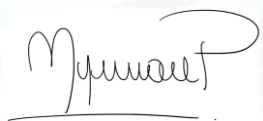
Para garantizar el cumplimiento de la matriz de riesgos y controles, éstos son evaluados trimestralmente y la evidencia se almacena en la plataforma de “Matriz de Riesgos”, reportado simultáneamente a la Gerencia de Procesos y Proyectos a través del Informe MIGE (Modelo Integrado de Gestión Empresarial).

El área de Auditoría Interna ejecutó satisfactoriamente el plan anual de auditoría 2021, socializó los resultados obtenidos y generó planes de acción de común acuerdo con las vicepresidencias. Los hallazgos junto con las acciones definidas fueron compartidas al Comité de Auditoría en cada una de las sesiones realizadas en 2021.

Como novedad para el año 2021, se relevó a Deloitte & Touche Ltda. como revisores fiscales y se designó a Ernst & Young, en atención a lo previsto en el artículo 67 de los Estatutos sociales de ETB.

Se realizó seguimiento mensual a las acciones correctivas originadas de auditorías operativas, TI así como las de Contraloría, las evidencias se encuentran en el repositorio de información, documentos, correos electrónicos, papeles de trabajo de los avances y los cierres ejecutados por los responsables.

En los anteriores términos se emite el Informe del Sistema de Control Interno, vigencia 2021.



MYRIAM PÉREZ YUNES
Gerente de Auditoría Interna