



Informe

Sistema Control Interno 2020

Enero de 2021

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 2020:

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 estratégicos 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 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

La pandemia exigió el análisis de la operación y sus afectaciones, esto ha hecho que se identifiquen nuevos riesgos y planes de respuesta a los mismos, así como

que se generen nuevos controles y se fortalezcan los existentes, lo anterior en sumado al cambio a trabajo remoto de los colaboradores de nuestra entidad.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

1. Entorno de Control

El principal logro de este componente del Sistema de Control Interno consistió en la actualización y aprobación del código de ética y conducta por parte de la Junta Directiva en sesión efectuada el 26 de mayo de 2020. Este nuevo código refleja la cultura e identidad corporativa de la Compañía y orienta la conducta de sus directivos, trabajadores, proveedores y aliados quienes son responsables de su cumplimiento y de garantizar el acompañamiento a los valores corporativos de ETB¹. Este nuevo lineamiento Ético y Conductual fue socializado a la Compañía, a través de campañas de comunicación e interiorización de su actualización a todo el personal y cursos de capacitación coordinados por la Escuela Corporativa ETB.

Como parte de los nuevos retos que trajo la pandemia, la Compañía estableció nuevos controles y protocolos asociados a los riesgos acordes a las circunstancias, dentro de los cuales se encuentran, los siguientes esquemas:

- Prevención, contención y mitigación
- Gobierno
- Comunicación
- Trabajo en oficina digital y acceso a sedes y centrales
- Definición de personal crítico para operación en sedes
- Monitoreo a proveedores
- Ajuste de operaciones y procesos dada la nueva normalidad y virtualidad

Lo anterior, robusteció el entorno de control ante las nuevas exigencias que han afectado la Compañía.

En lo relacionado con la transparencia y acceso a la información pública, ETB asegura la disposición de información relevante y de interés general a través de su

¹ Tomado del Código de Ética y Conducta.

portal web ETB Corporativo, en donde son objeto de publicación entre otros, las principales políticas, directrices, siendo de especial relevancia los reportes integrados de gestión, en donde se documentan los resultados operacionales y financieros y el cumplimiento de metas u objetivos trazados por la Compañía. En línea con lo anterior, son objeto de fortalecimiento los controles implementados que aseguran la publicación de políticas actualizadas.

Como parte del fortaleciendo al ambiente de control, la Junta Directiva de ETB refleja su independencia y compromiso, mediante la revisión periódica de los resultados operacionales, comerciales, financieros y de auditorías externas, evaluación de riesgos, monitoreo al plan y acciones derivadas del trabajo de Auditoría Interna, supervisión al sistema de control interno y temas relevantes y estratégicos para la Empresa.

Con respecto a la gestión y desarrollo del talento humano, la Compañía tiene implementadas políticas de selección, contratación y directrices, adicionalmente en materia de planes de formación y teniendo en cuenta el trabajo remoto al que la Compañía se vio avocada, se insta al personal a la capacitación, mediante la ejecución de cursos y conferencias virtuales, ofrecidos por la Escuela Corporativa ETB.

A finales del año 2020, se realizaron las evaluaciones de desempeño y valoración de competencias, estas son objeto de consolidación y análisis, para determinar planes de mejora a las situaciones identificadas.

Es de resaltar, como parte de la filosofía y estilo de operación de la administración, que ETB reafirmó su compromiso con la equidad mediante la implementación del plan de equidad de género y diversidad y la aprobación de la estrategia de sostenibilidad en donde como objetivo se encuentran:

- Apalancar el logro de los objetivos corporativos
- Promover la cultura de la sostenibilidad y la innovación
- Generar valor reputacional a través de la gestión de la relación con los grupos de interés internos y externos
- Aportar a la generación de valor económico y social para nuestros grupos de interés.

2. Evaluación de Riesgos

La Compañía cuenta con un sistema de gestión de riesgos que hace parte del Modelo Integrado de Gestión Empresarial – MIGE liderado por la Gerencia de Estrategia. Este sistema cuenta con una política y guía metodológica para la gestión corporativa de riesgos en donde se determina el proceso detallado para la identificación, análisis, valoración, tratamiento, seguimiento y monitoreo de los riesgos con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales. El sistema de gestión de riesgos es parte del fortalecimiento y maduración del Modelo Integrado de Gestión Empresarial, con lo cual se desarrolla un trabajo continuo de revisión de procesos, políticas, manuales y procedimientos, que buscan mantener actualizado el sistema; así como la vigencia de los mecanismos para el reporte de casos como lo son la línea y correo ético.

Son parte activa del proceso de evaluación de riesgos, el papel desempeñado por:

- La Junta Directiva a través del Comité de Auditoría da seguimiento a la evaluación de riesgos en los reportes efectuados por la Gerencia de Estrategia y por el Oficial de Cumplimiento en el desarrollo de su labor en la gestión de riesgos, como hecho relevante en 2020, fueron objeto de evaluación los riesgos de negocio y como resultado de esta su actualización, aprobación y seguimiento por parte del Comité.
- Las áreas de control como lo son la Revisoría Fiscal quienes efectúan revisión de la información financiera de periodos intermedios de forma trimestral y de cierre de periodo, el resultado de estos exámenes es del interés y seguimiento de la Administración y Junta Directiva para la toma de decisiones. De igual forma los procesos operativos son evaluados por Auditores Internos y Externos, los primeros reportan las situaciones encontradas y definen planes de acción con las áreas responsables, y los segundos emiten certificaciones de calidad y recomendaciones con base en los resultados de sus evaluaciones.
- La Alta Gerencia y la Junta Directiva a través del seguimiento efectuado a la ejecución del Plan Estratégico y la meta (MEGA) definida dentro de este y el presupuesto de la Empresa.

3. Actividades de Control

Durante el año 2020 la Compañía continuó en el proceso de 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.

Como parte de su papel en las actividades de control, Auditoría Interna; realiza un análisis cualitativo y cuantitativo con el cual determina la priorización anual de los procesos clave de la Compañía que son objeto de revisión. Para los procesos seleccionados se realiza un proceso de identificación de riesgos y controles y se evalúa tanto su diseño e implementación, como la eficacia operativa de los mismos de acuerdo del alcance definido. Como resultado del anterior proceso se concluye sobre el control interno del proceso intervenido y la efectividad de los controles incluidos en el programa de auditoría.

Debido a las situaciones generadas por la pandemia; Auditoría Interna, realizó acompañamiento a diferentes áreas de la Compañía con los cuales se buscó fortalecer y dar valor agregado a cada uno de los procesos, formulando recomendaciones que llevaran a que la operación tuviera la menor afectación posible.

También hace parte de las actividades de control los exámenes realizados por los Auditores Externos, en donde como resultado de la auditoría integral realizada se confirmó la certificación por parte de Bureau Veritas a los sistemas de gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad de la información.

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.

Auditoría Interna adelanta pruebas recurrentes basadas en técnicas de auditoría asistidas por computadora (TAAC) que buscan generar alertas tempranas en procesos automáticos.

4. Información y Comunicación

ETB cuenta con una política general de comunicaciones modificada en diciembre de 2020 entendida como el eje transversal que facilita la información. El conocimiento y el buen desarrollo de la comunicación a nivel interno y externo, una política de reportes regulatorios y una guía para el control y gestión de documentos

y una tabla de retención documental, estructuran la forma como se maneja la información y comunicación de la Compañía.

Las principales modificaciones realizadas son la designación de voceros y líneas de acción, la gobernanza de marca bajo la responsabilidad de la Gerencia de Comunicaciones y Marca que busca dar línea a las diferentes áreas de la organización para garantizar que el conjunto de atributos, valores y demás componentes que conforman la identidad de la marca de la compañía, así como el tono utilizado (narrativa corporativa) sean coherentes, apropiados, distintivos y que expresen la promesa de valor que quiere transmitir ETB a sus grupos de interés, de igual manera su papel en el manejo del entorno digital y la definición de áreas de responsables.

En materia de comunicación interna y externa se observó que:

- Se cuenta con la herramienta Microsoft Teams el cual es un espacio de trabajo, diseñado para mejorar la comunicación y colaboración de los equipos de trabajo, con el uso de funciones como chats, videoconferencias, notas, acceso a contenido, Office online y planner. Todas estas herramientas facilitaron cumplir con los desafíos y retos que trajo la pandemia en términos de comunicación y virtualidad laboral que permitieron que la Compañía no se viera afectada de forma considerable en su operación.
- Se mantienen los medios de comunicación interna: 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. Se realizaron espacios donde se compartió con el Presidente de la Compañía acerca de los nuevos lineamientos y planes estratégicos de la organización.
- Para el grupo de interés Comunidad, se mantienen los canales de comunicación: Correo electrónico: responsabilidadcorporativa@etb.com.co, Página web: <https://etb.com/Corporativo/>, la línea ética (1)2422555 y correo ético correo_etico@etb.com.co, correo certificado – comunicaciones escritas y Representación institucional.

- Para el grupo inversionistas se mantienen disponibles los siguientes canales: chat, correo electrónico, línea telefónica, personalizada y correspondencia.
- Para el grupo de interés Proveedores, la Empresa cuenta en su portal <https://etb.com/Corporativo/Abastecimiento> el cual informa sobre la contratación, proceso de radicación de facturas, procesos de contratación en curso, gestión de proveedores, estudios de mercado; adicionalmente, se cuenta con comunicación, por correo electrónico y comunicación telefónica.
- 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

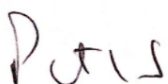
En materia de supervisión, se revisaron los mecanismos de evaluación continúa utilizados directamente por los dueños de los procesos y las evaluaciones independientes realizadas a través de auditorías internas y externas, encontrando:

- Dentro del modelo operativo que tiene diseñado la Empresa, cada proceso cuenta con su matriz de riesgos, controles e 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 2020 aprobado por el Comité de Auditoría, y dio a conocer al mismo los resultados de cada trabajo incluido en dicho plan en las cinco (5) 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, reporta mensualmente a la Gerencia de Contabilidad e Impuestos el informe de su gestión, de igual manera presenta informes en periodos intermedios (trimestrales) y de cierre de año. Por su parte, la Administración hace la gestión respectiva, impulsando la implementación de dichas acciones.
- Para el año 2020, se realizó una auditoria integral externa por parte de Bureau Veritas en donde se confirma la certificación a los Sistemas Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad de la Información.
- 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 auditoria interna como para aquellas acordadas con la Contraloría Distrital y el reporte de los resultados al Comité de Auditoria durante el año 2020.

Es también parte de la Supervisión y Monitoreo, la revisión y seguimiento, efectuado por parte de la Alta Gerencia y la Junta Directiva al presupuesto y su ejecución, que busca velar por el cumplimiento del plan estratégico Corporativo y la meta “MEGA” y de los objetivos organizacionales.

En los anteriores términos se emite el Informe del Sistema de Control Interno, vigencia 2020.



PATRICIA LOPEZ SOLANO
Auditora Corporativa (E)