



Directiva Interna No 00443

PARA : TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA

DE : PRESIDENCIA

ASUNTO : MODELO ASEGURAMIENTO CORPORATIVO

Fecha : 27 de Mayo de 2005

Justificación

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de Buen Gobierno adoptados por la Compañía y generar valor al negocio, se implanta a través de la presente Directiva un modelo operativo de Aseguramiento Corporativo, a cargo de la Vicepresidencia de Auditoria Corporativa, previas las siguientes consideraciones:

1. Que por ser ETB una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Mixta, que no hace parte de la estructura de la Administración Pública su función de auditoria interna se rige por el artículo 49 de la ley 142 de 1.994 y por las Resoluciones de la CRT sobre la materia, especialmente la Resolución 87 de 1.997 y sus modificaciones.
2. Que al no ser la telefonía pública básica conmutada el único negocio operado por ETB, adicional a la normatividad citada, puede libremente establecer su función auditora y su sistema de control interno basado en las mejores practicas internacionales dentro de las empresas del sector de telecomunicaciones y afines.
3. Que se hace necesario un modelo de operación a través del cual se desarrolle la función auditora mezclada con otras funciones operativas, a fin de



asegurar los intereses de la Empresa y el valor de su negocio a través de estrategias y acciones en línea que enriquezcan la dirección de la empresa y el desarrollo de sus procesos.

4. Que la implantación del modelo de Aseguramiento Corporativo fue aprobado en Comité de Auditoría del 21 de diciembre de 2004.

5. Que en virtud de lo expuesto se decide adoptar:

MODELO OPERATIVO DE ASEGURAMIENTO CORPORATIVO

ARTICULO 1º: La dirección y coordinación del modelo operativo de aseguramiento corporativo estará a cargo de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa.

ARTICULO 2º: El modelo operativo de Aseguramiento Corporativo tendrá los siguientes objetivos:

A. Aumentar el valor del negocio tanto para los accionistas como para los clientes a través de la integración de elementos de gestión tales como el aseguramiento de ingresos, control fraude, seguridad física e informática y auditoría.

B. Asegurar mejoras y rentabilidad continuas a través de un enfoque integral para la administración de riesgos.

C. Posibilitar un mejor retorno en las inversiones actuales y futuras del negocio.

ARTICULO 3º: Dentro de su nueva orientación de Aseguramiento Corporativo, la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa tiene como lineamientos los siguientes:

- Aplicación de las mejores prácticas de la industria que incluyen un modelo integral para la Administración de Riesgos.
- Orientación al fortalecimiento de la Ética Corporativa.
- Ejercicio de las funciones de manera planificada, objetiva, sistémica y en alineación con la estrategia corporativa.



- Observación de la organización como un todo interrelacionado, con el fin de brindar asesoría para la optimización de los procesos auditados.

ARTICULO 4º: La Vicepresidencia de Auditoria Corporativa direccionará y coordinará el modelo de Aseguramiento Corporativo a través de las siguientes funciones que estarán a cargo de las áreas que componen su estructura:

ASEGURAMIENTO DE INGRESOS

Tiene como objetivo principal generar valor para ETB mediante el monitoreo a los procesos asociados al ciclo de generación de ingresos, validando la exactitud, integridad y cumplimiento de los mismos, identificando riesgos, definiendo controles y planes de mejoramiento para garantizar que todos los servicios prestados se taseen, se facturen y se recauden.

La función contempla:

- Verificar la exactitud, integridad y cumplimiento de los procesos asociados al ciclo de generación de ingresos desde el diseño del producto hasta su recaudo.
- Identificar riesgos de pérdida de ingresos y oportunidades de generación de los mismos, evaluando diversos procesos donde puede optimizarse el uso de recursos de la empresa.
- Diseñar, ejecutar y documentar pruebas sobre los procesos, cuantificando posibles fugas de ingresos .
- Evaluar las políticas establecidas, su cumplimiento e impacto en la generación de ingresos.
- Diseñar conjuntamente con las áreas implicadas planes de mejoramiento y monitorear su ejecución.
- Establecer puntos de control por procesos y definir indicadores para facilitar el monitoreo de los mismos.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y los objetivos corporativos, en términos de la generación de ingresos y valor a la Compañía.
- Producir informes con base en los cuales se tomen decisiones de política y operación de ETB. Dichos informes se presentarán al Comité de Presidencia.
- Promover la creación de comités de aseguramiento de ingresos en las diferentes vicepresidencias para inculcar la función en la compañía y promover las ideas que en torno al tema tengan las diferentes áreas de la empresa .

AUDITORIA INTERNA

Tiene como función apoyar el logro de los objetivos estratégicos, a través del proceso de evaluación, orientación y seguimiento de los procesos críticos de



ETB. La función auditora en ETB se realiza de manera integral, permitiendo un análisis a nivel estratégico, financiero y tecnológico de los procesos auditados. Esta función incluye:

- Verificación del cumplimiento de plan estratégico.
- Análisis de la alineación e interacción de estrategias y proyectos frente a necesidades y tendencias futuras del negocio.
- Análisis y revisión de los procesos críticos del negocio.
- Verificación al cumplimiento de políticas claves.
- Análisis de la gestión de las áreas, sus instrumentos de medición y su alineación con las estrategias y objetivos corporativos.
- Identificación de procesos susceptibles o expuestos a fraude interno y/o fuga de ingresos.
- Análisis de riesgos y factores críticos de éxito para el logro de los objetivos.
- Planeación de escenarios y diseño de alternativas para la administración del riesgo.
- Recomendaciones oportunas de mejoramiento.
- Seguimiento a los planes funcionales críticos y planes de mejoramiento.
- Participación en grupos de trabajo orientados a optimizar procesos y minimizar impacto de inconsistencias detectadas.

ASEGURAMIENTO TI

Recoge los elementos de la función auditora que hacen énfasis en los componentes de TI, complementándola con los procesos relacionados con la prevención, evaluación y seguimiento de la infraestructura de tecnología informática de ETB, en cuanto a seguridad y Gestión Informática. Esta función contempla:

- Evaluar el modelo de seguridad informática corporativo previendo posibles ataques externos e internos y prevención de Fraude Informático.
- Evaluar los niveles de aseguramiento de transacciones en la WEB y de los elementos informáticos.
- Evaluación del modelo de continuidad de operaciones en ETB, que dependa de la función informática.
- Análisis y evaluación de riesgos de las funciones informáticas tercerizadas, proyectos y contratos de carácter informático, mantenimiento y desarrollo de software .
- Emitir alarmas por posibles fallas en los sistemas de información o en general la infraestructura tecnológica.
- Análisis y evaluación de los controles existentes para minimizar el riesgo de acceso a las aplicaciones que soportan los procesos.



- Análisis y evaluación de los controles existentes para minimizar los riesgos de ingreso, modificación, rechazo y pérdida de información en los sistemas y aplicativos.
- Análisis y evaluación de los controles para minimizar los riesgos de procesamiento exacto, completo, oportuno.
- Apoyo en auditorías internas integrales que dentro de su evaluación posean un alto componente de tecnología informática.
- Seguimiento a la evolución de las sugerencias dadas y a la toma de decisiones oportunas, producto de los análisis realizados

CONTROL FRAUDE

Tiene como objetivo el establecer procedimientos que permitan prevenir, detectar y controlar de manera eficiente el fraude que vaya tanto en contra de los intereses de ETB como de nuestros clientes. Esta función contempla:

- Establecer políticas corporativas para la gestión del control de fraude.
- Generar sinergias con las demás áreas de la organización para obtener una conciencia general de prevención frente a la presencia de fraudes que afecten los intereses corporativos.
- Adoptar las medidas pertinentes para proteger a nuestros clientes de fraudes derivados en las actividades de ETB, de acuerdo con lo establecido por los diferentes organismos de control de servicios públicos y comunicaciones.
- Realizar trabajos interinstitucionales con empresas del sector que permitan controlar la ocurrencia de fraudes en contra de nuestras organizaciones.
- Velar por el cumplimiento de las políticas internas de control de fraude definidas.

SEGURIDAD

Con un enfoque estratégico de prevención, protección y seguridad de valores y patrimonio, tiene como objetivo implementar un sistema integrado de seguridad alineado con las políticas, misión y visión de ETB, que proporcione a todo el personal un estado de confianza y bienestar y permita adoptar controles y procedimientos efectivos para reducir o eliminar riesgos, prevenir y controlar pérdidas y diseñar planes de contingencia para asegurar la continuidad de la empresa frente a sucesos imprevistos. Contempla:

- Identificar y evaluar riesgos que puedan afectar el sistema y/o generar pérdidas y amenazas con el fin de mantener la sostenibilidad o continuidad del negocio.



- Propender por un clima de seguridad y bienestar a través de estrategias de prevención, protección y preservación de las personas, información, instalaciones, equipos y operaciones.
- Diseñar un plan maestro que conduzca a la implantación de un sistema integrado de seguridad con procesos y estándares internacionales, que permita identificar debilidades y facilite tomar decisiones para mitigar su impacto.
- Generar conciencia de seguridad y programas educativos de autoprotección, así mismo propender por la divulgación, aplicación y aseguramiento de las políticas corporativas de seguridad.

ARTICULO 5º: RESPONSABILIDAD DE LAS DEMAS AREAS: La participación proactiva y oportuna de las demás áreas de la organización es un factor clave para el éxito de la aplicación del modelo de Aseguramiento Corporativo.

Las áreas deben suministrar la información necesaria para llevar a cabo los diferentes procesos de aseguramiento corporativo de manera oportuna y eficaz.

La Gerencias y Coordinaciones de la Vicepresidencia de Auditoria Corporativa apoyaran el diseño de los planes de mejora, pero será responsabilidad de las áreas la puesta en marcha de los mismos, quedando a cargo de la Vicepresidencia de Auditoria Corporativa el seguimiento respectivo.

La presente Directiva rige a partir de la fecha y modifica todas las anteriores que le sean contrarias.

Fdo.

RAFAEL ORDUZ MEDINA
Presidente.