

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
DE BOGOTA S.A., ESP**

**Informe Anual Sistema de Control Interno
- Vigencia 2006 -**

**Vicepresidencia
de Auditoría
Corporativa**

Bogotá, Enero de 2007

Contenido

OBJETIVO INTRODUCCIÓN

1. Subsistema de Control Estratégico
 - 1.1 Ambiente de control
 - 1.1.1 Integridad y valores éticos
 - 1.1.2 Compromiso anticorrupción con proveedores
 - 1.1.3 Adopción de la Ley 1010 / 2006
 - 1.1.4 Cultura de autocontrol
 - 1.1.5 Gestión Disciplinaria
 - 1.1.6 Reconocimiento al Talento Humano de ETB
 - 1.1.7 Código de Buen Gobierno
 - 1.1.8 Fortalecimiento de la relación Familia - Empresa
 - 1.1.9 Relaciones con la Comunidad
 - 1.1.9.1 Programas de Compromiso Social
 - 1.1.9.2 Programas de Educación a la Comunidad
 - 1.1.9.3 Programas de Proyección Empresarial
 - 1.1.9.4 Responsabilidad Social Empresarial
 - 1.2 Direccionamiento estratégico
 - 1.2.1 Plan Estratégico Corporativo
 - 1.2.2 Aseguramiento de ingresos
 - 1.2.3 Mejoramiento de la gestión organizacional
 - 1.2.4 Plan de Desarrollo del Distrito
 - 1.3 Administración del riesgo
 - 1.3.1 Gestión de riesgos plan estratégico
 - 1.3.2 Comité administración de riesgos
 - 1.3.3 Gestión riesgos financieros
 - 1.3.4 Calificación triple AAA
2. Subsistema de Control de Gestión
 - 2.1 Actividades de control
 - 2.1.1 Control del Fraude
 - 2.1.2 Modelo de Operación y Gestión de Procesos
 - 2.1.3 Fortalecimiento Sistema de Control Interno
 - 2.2 Información y Comunicaciones
 - 2.2.1 Administración de la Información - Archivo y documentación
 - 2.2.2 Sistemas de información
 - 2.2.3 Comunicación
 - 2.2.3.1 Canales internos de comunicación corporativa
 - 2.2.3.2 Canales externos de comunicación corporativa
 - 2.2.3.3 Programas de comunicación Institucional
- 3 Subsistema de Control de Evaluación
 - 3.1 Modelo de aseguramiento corporativo
 - 3.2 Evaluación externa
 - 3.2.1 Revisoría fiscal
 - 3.2.2 Auditoría externa de gestión y resultados
 - 3.3 Planes de Mejoramiento

Objetivo

El control interno, es una herramienta orientada a garantizar el logro de los objetivos corporativos de la entidad a través del mejoramiento de la productividad organizacional, el fortalecimiento de una cultura de autocontrol y autogestión, la introducción de mejoras permanentes a la operación y el uso óptimo de los recursos en pro de una gestión eficiente y transparente.

A través de la Directiva Interna 473/ 2005, se actualiza el modelo del Sistema de Control Interno de ETB, definiendo su aplicación y desarrollo como una responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de ETB.

De acuerdo con lo anterior, el presente informe describe las acciones desarrolladas por la organización para el fortalecimiento del control interno.

Introducción

El modelo de Sistema de Control Interno de ETB, actualizado a través de la Directiva Interna No. 473 de diciembre de 2005, esta integrado por tres subsistemas interrelacionados e interdependientes, así:

Control Estratégico

A partir del direccionamiento estratégico de la entidad, este subsistema define los elementos y herramientas necesarios para la creación de una cultura organizacional fundamentada en el autocotrol y autogestión. Estos componentes son desarrollados por la entidad asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el incremento de la productividad y el seguimiento y control permanente de la gestión organizacional. Compuesto por:

- Ambiente de control
- Direccionamiento estratégico
- Administración de riesgos

Control de Gestión

Este subsistema se integra por el conjunto de elementos de control que aseguran la cadena de valor a través del establecimientos de normas, políticas, procesos, e indicadores. Así mismo, el desarrollo de sistemas de información soporta la mejora permanente de la operación, y el servicio al cliente. Finalmente, el fortalecimiento de los canales de comunicación interna y externa permiten que la información fluya de y hacia los diferentes grupos de interés en ETB.

- Actividades de control
- Sistemas de información
- Comunicación

Control de Evaluación

A través de la generación de recomendaciones y planes de mejora que aseguren el logro de los objetivos establecidos por la organización, este subsistema tiene como objetivos el monitoreo permanente de la efectividad del sistema de control interno y retroalimentar a la organización sobre su desarrollo.

- Autoevaluación
- Evaluación independiente
- Planes de Mejoramiento

1. Subistema de Control Estratégico

1.1 Ambiente de control

Desarrollo del módulo de ética dentro del programa de inducción para nuevos funcionarios en ETB

Dentro de la atención de consultas relacionadas con dilemas éticos a través de medios como la línea ética, correo ético, y guía ética, se destaca las consultas relacionadas con conflicto de intereses

Integra los lineamientos estratégicos, principios y valores de la organización, que direcciona las acciones de ETB hacia el logro de los objetivos corporativos.

El ambiente de control se relaciona con las actitudes y acciones de los directivos y demás colaboradores, sus valores y el ambiente en el que desempeñan sus actividades. Integra elementos que al interactuar entre sí, generan una conciencia de control que influye en la operación de ETB.

1.1.1 Integridad y Valores Éticos

En desarrollo de su filosofía empresarial, ETB cuenta con una Carta de Valores y principios Corporativos, que determinan la responsabilidad y el comportamiento de todos sus funcionarios frente a los proveedores, accionistas, la competencia, la comunidad y el Estado.

Durante el 2006, se fortaleció la divulgación de la Carta de Valores de la Compañía, al integrarse como elemento fundamental dentro del programas de Cultura Corporativa, de formación y de inducción liderados por la Gerencia de Talento Humano.

A través de la página ética, en la Intranet corporativa, los funcionarios de ETB disponen de una fuente permanente de consulta y asesoría sobre como proceder ante situaciones de conflicto de intereses y problemáticas relacionadas con clientes ó, proveedores. De otra parte, las guías de acción en la solución de conflicto de intereses soportan las decisiones y acciones de todos los funcionarios de ETB hacia la satisfacción y salvaguarda de los intereses y activos de la organización.

Así mismo, con el propósito de salvaguardar la información generada por el área de Tesorería y áreas conexas, a través de la Directiva Interna 483 del 22 de marzo de 2006 -Reglamento Operativo de Tesorería-, se definen acciones de ética y prevención de conflictos de interés y manejo indebido de información privilegiada de la empresa con entes internos o externos.

Propiciar la mayor transparencia y rectitud en los procesos de selección para la contratación de proveedores de bienes y servicios en ETB

El Comité de Convivencia, se constituye en el instrumento para la prevención y solución de situaciones que afectan el desarrollo personal y laboral

1.1.2 Compromiso anticorrupción con Proveedores

La Directiva Interna 488 de Mayo de 2006 de ETB, se instituyó la firma de un Compromiso Anticorrupción. Dicho compromiso deberá ser suscrito por cada participante que pretenda intervenir, ó concursar en los procesos de contratación que adelante la Empresa en calidad de contratante, excepción hecha de los contratos laborales, los que se ejecuten con cargo a los recursos de caja menor y los contratos de urgencia. Este compromiso, tiene como objetivo propiciar la mayor transparencia y rectitud en los procesos de selección para la contratación de proveedores de bienes y servicios en ETB.

1.1.3 Adopción de la Ley 1010 /2006

La Ley 1010 de enero 23 de 2006, sobre acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, establece que todas las entidades públicas y privadas deben realizar acciones de adaptación del reglamento interno de trabajo. En este sentido, la compañía conformó un equipo de trabajo para el diseño de una propuesta de modificación del reglamento interno de trabajo con base en lo dispuesto en dicha ley. Así mismo, se realizaron acciones de divulgación a través de la Intranet Corporativa, invitando a todos los colaboradores de ETB a participar con sus opiniones y acciones constructivas frente a éste tema.

Como aplicación de la Ley, se creó el Comité de Convivencia, en el cual se tratan las situaciones de acoso laboral conocidas por diversas áreas de la compañía. El Comité bajo el liderazgo de la Vicepresidencia de Gestión Humana y Recursos Administrativos, está integrado por las organizaciones sindicales de la compañía (Atelca y Sinrateléfonos), la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, la Gerencia de Talento Humano, la Gerencia de Salud Ocupacional y Bienestar y la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa.

1.1.4 Cultura de Autocontrol

Bajo el liderazgo de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, se desarrolló el programa de divulgación del modelo de control interno adoptado por ETB. Así mismo, se efectuó la aplicación de una encuesta de percepción sobre el nivel de desarrollo de los elementos que integran el sistema el interior de cada una de las áreas. Como resultado de esta actividad se definieron planes de mejora para cada una de las áreas impactadas.

La capacitación en gestión disciplinaria y los Comités de Convivencia, son estrategias que contribuyen al mejoramiento del clima laboral al interior de las áreas en ETB

ETB valora su talento humano, lo desarrollo y acompaña en su gestión

1.1.5 Gestión Disciplinaria

A través de la capacitación en gestión disciplinaria y prevención del acoso laboral a las diferentes áreas de la compañía, se brindó apoyo y asesoría a los funcionarios de ETB con herramientas para el manejo de situaciones de conflicto e interiorización de los atributos culturales y carta de valores de ETB.

La capacitación en gestión disciplinaria y prevención del acoso laboral cubrió a quinientos treinta y siete (537) personas de las Coordinaciones Instalaciones y Mantenimiento Oriente, Occidente y Sur, Coordinaciones de Conmutación Oriente y Occidente, Coordinación de Energía y Aire Acondicionado, Grupo de Administración Ventas Empresas de la Gerencia Ventas Empresas, Regional Eje cafetero, Gerencia de Salud Ocupacional y Bienestar, Coordinación Automotor, Colegios y Gerencia de Servicios Generales.

La celebración de acuerdos de convivencia, genera impacto positivo en las relaciones laborales y finalmente se traduce en el mejoramiento de el clima organizacional. Durante el 2006, se realizaron 71 acuerdos, los cuales a la fecha no han reportado reincidencia en comportamientos similares.

1.1.6 Reconocimiento al Talento Humano de ETB

A través del programa corporativo, Talentos, ETB reconoce el compromiso y la gestión de sus colaboradores. En el 2006, destacó 14 funcionarios en la categoría "Pasión por el Cliente" y a 130 funcionarios en la categoría "Pasión por Resultados".

Así mismo, se realizó un reconocimiento especial a los 37 participantes más sobresalientes de las mesas de trabajo, realizadas con el apoyo de la Universidad de los Andes, las cuales tienen por objeto fortalecer a un equipo de líderes en temas estratégicos y desarrollo de propuestas para mejorar la competitividad de ETB.

1.1.7 Código de Buen Gobierno

De acuerdo con la Directiva Interna 406 de 2004, la Gerencia de Auditoría de Gestión Estratégica, durante el 2006 realizó seguimiento al cumplimiento del Código de Buen Gobierno, en aspectos tales como:

- Composición Accionaria
- Desempeño de la Junta Directiva, del Presidente y de los Directivos
- Órganos de Control interno y externo
- Operaciones con afiliadas
- Revelación de información a los accionistas y al mercado
- Sistema de control de riesgos
- Ética y conflicto de intereses

Los programas liderados por la Gerencia de Salud Ocupacional y Bienestar tienen como objetivo el mejoramiento permanente de la calidad de vida de los colaboradores de ETB y de sus familias

1.1.8 Fortalecimiento de la Relación Familia - Empresa

Bajo el liderazgo de la Gerencia de Salud Ocupacional y Bienestar, se desarrollaron durante el 2006, programas de sensibilización y apoyo en temas de familia, autorrealización personal, desarrollo de habilidades psicosociales y afectivas en el ámbito laboral, y control de adicciones, entre otros. Estos programas, orientados por el equipo de Servicio Médico y Social de la Gerencia, tienen como objetivo el mejoramiento permanente de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Dentro de estos programas se destacan:

- Consultoría de trabajo social, que implica apoyo en, disfunciones familiares y de pareja, conflictos laborales, asuntos que demandan la intervención de juzgados de familia, adicciones, visitas a pensionados y trabajadores ante diferentes circunstancias.
- Salud ocupacional te escucha, a través del cual se brinda apoyo psicológico a los trabajadores de las diferentes áreas de la Compañía.
- Enlaces, dirigido a los hijos con discapacidad de los funcionarios, dentro del cual se destaca el aporte económico de ETB para brindar educación especial a estos niños.
- Actividades dirigidas a funcionarios que están próximos a pensionarse.

1.1.9 Relaciones con la Comunidad

La ejecución de programas de gestión social, permite el acercamiento a las comunidades y contribuye a la generación de bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de Bogotá y municipios en los cuales ETB está presente. A través de la realización de talleres, charlas, presentaciones y eventos de carácter comunitario, se evidencia el compromiso social de ETB con cada uno de sus grupos de interés, los cuales son sensibilizados en temas de telecomunicaciones, control social, participación ciudadana, conocimiento de ETB y uso productivo de las tecnologías de información y comunicaciones – TICS.

A través de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial, durante el 2006, ETB desarrolló los siguientes programas:

Dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, ETB desarrolla programas dirigidos hacia sus diferentes grupos de interés y que contribuyen a la generación de bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de Bogotá y municipios donde ETB hace presencia

A través del servicio de chat para personas con discapacidad, ETB promueve la inclusión social de estos grupos

1.1.9.1 Programas de Compromiso Social

▪ Lazos participativos con vocales y organizaciones sociales

En el marco de los escenarios públicos previstos por la ley para que los vocales de control social interactúen con las empresas de servicios públicos, ETB propuso a los vocales maximizar los resultados de estos encuentros capacitándolos en el uso de nuevas tecnologías. A través de estas sesiones, la Compañía fomenta el fortalecimiento de la participación ciudadana en la vigilancia, evaluación y fiscalización social del sector de los servicios públicos domiciliarios.

El éxito del programa, radica en que los espacios de encuentro entre vocales y empresa no se limitan a ejercer el derecho que tienen los representantes de la comunidad a ser escuchados sino, que efectivamente, puedan acceder a una información de valor para actuar de manera oportuna en las decisiones que afectan a las comunidades que representan.

▪ Festival Distrital de Juventud 2006

Dentro del marco del Festival Distrital de Juventud 2006, ETB brindó acceso gratuito a internet. Los jóvenes asistentes contaron con el acompañamiento de funcionarios de ETB para el uso del correo electrónico, búsqueda rápida de información y la creación de blogs y páginas de internet. Con la participación en este certamen, ETB reafirmó su compromiso social de masificar el uso de internet y de apoyar las políticas públicas de acceso escolar a las nuevas tecnologías.

▪ Chat para personas con limitación auditiva

El servicio permite que personas con discapacidad auditiva puedan comunicarse a través de un teléfono de texto conectado a internet con otra persona oyente que utiliza un teléfono tradicional conectado al portal de ETB. La herramienta se encuentra disponible en el portal www.etb.com.co al cual los usuarios pueden acceder para solicitar el relevo de llamadas y consultar trámites a través de la línea 195.

Durante el 2006, se se realizaron actividades como:

- Creación del protocolo para la utilización del chat y los teléfonos de texto.
- Documentación del manual de operación del centro de relevo con los protocolos y confidencialidad requeridas.
- Seguimiento permanente al funcionamiento del Chat, soportado en el servidor de ETB, para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio.

Interacción directa con las comunidades y entendimiento de sus necesidades de servicio a través de las Ferias de Servicio al ciudadano organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá

1.1.9.2 Programas de educación a la Comunidad

▪ **Conoce y disfruta el mundo ETB**

A través de la promoción de dinámicas de enseñanza, aprendizaje de corte lúdico, interactivo y experimental, los niños y sus familias se relacionan con los conceptos científicos, tecnológicos y de innovación hacia un uso adecuado y productivo de las tecnologías de información y telecomunicaciones. Dentro de este proyecto se tiene convenio con Maloka, el Museo Arqueológico, y DiverCity.

Durante el primer semestre de 2006 se contó con la participación de instituciones educativas y organizaciones sociales de las diferentes localidades de Bogotá y municipios, registrando una participación de 19.100 personas.

▪ **Internet para las comunidades**

Este programa impulsa en los jóvenes y demás grupos poblacionales el conocimiento de las telecomunicaciones, promoviendo el uso sano y productivo del internet. Durante el 2006, participaron en este programa alrededor de 104.121 jóvenes y adultos. Así mismo, se destaca la participación de ETB, en eventos de carácter Distrital como: Feria de jóvenes en movimiento, semana del medio ambiente, carnaval de niños y niñas, semana internacional de ciencia y tecnología, jornadas de acceso a la justicia y el programa Escuela – Ciudad - Escuela.

▪ **Enlace con la Comunidad**

Este programa tiene como objetivo, crear una cultura social al interior de ETB, fomentando el conocimiento de la organización para responder a las necesidades de nuestros clientes. Se destaca la participación de ETB en las siguientes actividades realizadas durante el 2006:

- Participación en 16 Ferias de Servicio al Ciudadano organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades de Rafael Uribe, Ciudad Bolívar, Suba, San Cristóbal, Kennedy, Usme, Chapinero, Santa Fé, Fontibón, Bosa, Usaquén y Engativá.
- Construcción de la política de Participación ciudadana, bajo el liderazgo de la Secretaría de Gobierno.
- Comité Interempresarial permanente de Servicios Públicos – CIPER, en el cual participan las empresas de servicios públicos domiciliarios de Bogotá, Cundinamarca, Meta, y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En la Mesa Jurídica de dicho Comité, se han socializado temas como: hurto y

vandalismo en la infraestructura de servicios públicos domiciliarios, predios adjudicados en remate o procesos de liquidación obligatoria, y el marco tarifario para la telefonía pública local conmutada.

- Participación en el desarrollo de la política de seguridad alimentaria y nutricional en el marco del Seminario Iberoamericano sobre este tema.

1.1.9.3 Programas de Proyección Empresarial

▪ Uso productivo de las telecomunicaciones y cultura de pago

Busca la participación de los clientes en el control social del servicio con una formación de ciudadanos conscientes y responsables del uso productivo de las telecomunicaciones. Para esto, promueve su participación en procesos creativos y proactivos para la comunidad.

Durante el 2006, se contó con la participación de 18.152 personas en este programa. Por el cambio de nomenclatura adelantado en la ciudad, se realizaron jornadas cívicas de caracterización en las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Bosa y Suba, lo cual redundó en una mejora del servicio frente al tema de distribución de facturas.

▪ Ampliación de Servicios de Telecomunicaciones en estratos 1 y 2

A través de este programa se busca mejorar la calidad de vida de los habitantes de barrios en desarrollo progresivo que cuenten con la respectiva resolución de legalización de la oficina de planeación, sean éstas comunidades urbanas o rurales, a través de la instalación de servicios que permitan el acceso a las telecomunicaciones, estimulando el uso productivo del portafolio de servicios de ETB, con criterios de eficiencia y rentabilidad, y apalancados en infraestructura de red ya existente.

Durante el año 2006, se consolidó la información necesaria en términos de demanda y localización de sectores con la perspectiva de prestar servicios de telecomunicaciones a 30 barrios con un número aproximado de 3.500 líneas.

La construcción de un Gobierno en Línea, promueve la modernización de la administración pública con mayores niveles de eficiencia, transparencia y confiabilidad

Las empresas de alto nivel de diferentes sectores de la economía, reconocen que el modelo de responsabilidad social empresarial trae consigo creación de valor

▪ **Conectividad para la Administración Distrital**

ETB, se consolida como motor de la conectividad en el gobierno de la ciudad, a través de un amplio portafolio de productos y servicios que soportan la interacción entre la Administración central y sus entidades y entre éstas y los ciudadanos y ciudadanas.

Los retos de ETB en la consolidación del Gobierno Distrital en línea, se basan en adaptar eficientemente sus soluciones a los nuevos modelos de negocios, construir lazos de cercanía con los usuarios o clientes del sector público mejorando la calidad y eficiencia de los servicios y trámites en línea.

La conectividad en el Distrito Capital impulsa el desarrollo de nuevos negocios, mercados potenciales y empresas en línea, que generan un impacto positivo en materia de movilidad, transparencia, competitividad y productividad en la Administración Distrital.

1.1.9.4 Responsabilidad Social Empresarial

ETB, orienta su responsabilidad social empresarial a facilitar el acceso de las personas a la sociedad de la información y del conocimiento. La empresa, cada vez más conciente de la necesidad de asumir plenamente el papel que le corresponde dentro de su entorno social, aporta al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos con productos y servicios que soportan los procesos de crecimiento económico en los sectores productivos del país, la educación y la masificación de nuevas tecnologías.

Durante el 2006, ETB desarrolló acciones de responsabilidad social empresarial que fortalecen las relaciones establecidas entre la compañía y cada uno de sus grupos de interés. Dentro de éstas, se destacan:

▪ **Mesa Interna de Responsabilidad Social Empresarial**

Consolidación del trabajo realizado por la Mesa, con el objetivo de fortalecer los principios y fundamentos de la responsabilidad social empresarial a nivel interno y externo.

▪ **Congreso de ANDESCO**

En el marco de la celebración del congreso de ANDESCO, ETB participó en el premio a la “Responsabilidad Social Empresarial en los Servicios Públicos Domiciliarios”, premio establecido como motivador para la implantación de mejores prácticas en responsabilidad social empresarial.

- **I encuentro de las Redes Latinoamericanas del Pacto Mundial de Naciones Unidas**

Escenario en el cual, ETB socializó los avances alcanzados en el tema de Responsabilidad Social, la integración de los principios del milenio a nuestras prácticas empresariales, así como su relación y acciones con los diferentes grupos de interés.

- **Comité Técnico de Responsabilidad Social**

ETB se vinculó a este Comité liderado por ICONTEC, cuyo objetivo es establecer las recomendaciones que deben cumplir las organizaciones para ser socialmente responsables en su gestión en pro de una futura certificación.

1.2 Direccionamiento Estratégico

Con el eslogan "Nada Nos Detiene" ETB, formuló su plan estratégico corporativo para el período 2005 – 2008 el cual define como visión ser la empresa colombiana elegida por la calidad de sus servicios, creando valor de manera permanente

La Gerencia de Aseguramiento de Ingresos a través del establecimiento de controles y el monitoreo permanente de los indicadores de gestión previene y detecta fugas de ingresos

Con el direccionamiento estratégico, ETB focaliza sus recursos técnicos, humanos y financieros hacia el logro de los objetivos corporativos.

1.2.1 Plan Estratégico Corporativo

ETB, cuenta con un Plan Estratégico definido para el período 2005 – 2008. Durante 2006, se continuó con el esfuerzo de desarrollar la propuesta estratégica en el marco de las líneas del negocio y el fortalecimiento y desarrollo de los nuevos segmentos propuestos. Como retos para este ciclo se definieron el incremento de ingresos por servicios de banda ancha y servicios IP, la protección de los ingresos tradicionales, fortalecimiento del servicio al cliente y optimización de la estructura, los costos y la tecnología.

A partir de los retos anteriores, se estructuraron 14 programas y sus respectivos proyectos. De acuerdo con la metodología de seguimiento definida, se realizó seguimiento periódico al desarrollo del plan informando sobre su resultado a cada una de las instancias de la organización.

Para comunicar a la organización sobre el estado de avance del plan y los logros alcanzados por los diferentes proyectos, permanentemente se actualiza la página web del Plan Estratégico. En dicha página, se divulga entre otros aspectos, el marco estratégico, logros de cada uno de los programas, retos del ciclo 2006, y un glosario de términos, que facilitan el entendimiento de cada uno de los aspectos que integran el plan.

1.2.2 Aseguramiento de Ingresos

El Programa de Aseguramiento de Ingresos de ETB, hace parte de la estrategia de la Compañía encaminada a generar valor, a través de la maximización de los ingresos y la optimización de los recursos. El programa está focalizado, en el mejoramiento continuo de los procesos transversales relacionados con la generación de ingresos.

Durante el 2006, la Gerencia de Aseguramiento de Ingresos culminó la II Fase del Proyecto que incluía los servicios de Local, Internet y Datos. De esta forma, se cubren todos los servicios de ETB dentro del programa. Entró a producción el 95% de los indicadores planeados para esta vigencia, los cuales permiten monitorear los principales procesos relacionados con el ciclo de generación de ingresos de la compañía y asegurar el control de los riesgos de pérdida de ingresos inherentes a la operación.

Con el mejoramiento de la gestión organizacional, ETB busca incrementar su para generar valor, a través del desarrollo de habilidades estratégicas críticas en el actual entorno de negocios

Gracias al trabajo en equipo con las diferentes Vicepresidencias, en el segundo semestre del año, se establecieron oportunidades de mejora en procesos, asegurando ingresos significativos para apalancar la operación de la compañía. De esta forma, se gestionaron nueve proyectos con diferentes áreas de la empresa, relacionados con el mejoramiento de la calidad de datos para los servicios de telefonía, internet y datos, estratificación, manejo de inventarios de bodega, inventario de equipos y declinaciones de línea básica.

1.2.3 Mejoramiento de la Gestión Organizacional

La Vicepresidencia de Gestión Humana y Recursos Administrativos, lidera proyectos que buscan desarrollar y fortalecer las competencias del talento humano para convertirlo en ventaja competitiva, estos son:

- **Gestión del desempeño**

Evaluación de 360° a los líderes de programas y proyectos del Plan Estratégico, realizando sesiones de retroalimentación con el fin de generar recomendaciones de desarrollo, compromisos y planes de acción frente a los resultados obtenidos.

- **Cultura corporativa**

Pretende el desarrollo de un plan de transformación enfocado al establecimiento de una cultura organizacional, que asegure a ETB responder a la estrategia competitiva y corporativa, así como a los valores y nuevos paradigmas de la organización. Durante el 2006, se efectuó divulgación de los seis atributos de la cultura de ETB a través de la intranet corporativa, retablos colocados en las diferentes sedes de la Compañía, y sesión de Habla y Actúa. De otra parte, se definió un plan con las acciones de mejoramiento del clima organizacional las cuales se divulgan a través del boletín "Clima".

- **Desarrollo de Habilidades**

Promueve el desarrollo y aprendizaje de los conocimientos y competencias requeridos, para los roles críticos de los programas estratégicos. El modelo de formación de mesas de trabajo, pretende a partir del estudio de casos y de información estratégica, construir conocimiento y desarrollar competencias en el diseño de modelos de negocio. Dichas mesas, desarrollaron trabajos relacionados con networking, servicios IP, contenidos y banda ancha, entre otros. Finalmente, el modelo permitió, la identificación de talentos que pueden apoyar o liderar proyectos de envergadura e impacto en la organización.

*Con el Programa
Internet Entre tod@s ,
ETB contribuye a la
competitividad laboral de
los ciudadanos*

- **Roles y Perfiles:** Este proyecto contribuye al mejoramiento de la gestión empresarial a través del establecimiento metodológico, conceptual y operativo de la definición de roles y perfiles, orientado por los procesos transversales del negocio, que soporte la reorientación de la estructura organizacional en el actual escenario de negocios. Dentro del proceso de certificación de datos e internet, se logro la definición de los roles y perfiles del talento humano asociado con el proceso transversal del producto.

En síntesis, ETB cuenta con políticas y planes de desarrollo de su talento humano, a través de los cuales se integran aspectos de cultura, capacitación, inducción y reinducción, políticas de compensación, selección y contratación y de salud ocupacional y bienestar.

1.2.4 Plan de Desarrollo del Distrito

ETB contribuye a la transformación de Bogotá en una ciudad digital, fortaleciendo su capacidad competitiva y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos a través del uso productivo de las tecnologías de información y comunicaciones, la provisión de una variedad de servicios basados en información y la masificación de acceso a las TIC's.

El programa Internet Entre Tod@s, evidencia el compromiso de ETB con su responsabilidad social, respaldando de esta manera a la comunidades menos favorecidas. A través de los convenios firmados con el Departamento Administrativo de Acción Comunal y la Alcaldía Mayor de Bogotá, ETB entregó dos nuevos portales para las comunidades de Ciudad Bolívar y Kennedy. De esta manera, el número de portales instalados entre febrero y noviembre de 2006, asciende a 15 y en estos más de 200.000 ciudadan@s han podido conectarse con el mundo.

Además de los servicios de acceso a internet y telefonía local y de larga distancia, ETB ha trabajado la oferta de contenidos logrando convenios que le permiten brindar en los portales, programas de capacitación y desarrollo que contribuyen a la competitividad laboral de los miembros de la comunidad impactada.

1.3 Administración de Riesgos

La implantación de políticas para la gestión de riesgos, permite salvaguardar los activos de la organización y fortalece la cultura del autocontrol al interior de las áreas

ETB cuenta con una metodología para la identificación, valoración, intervención y seguimiento de los riesgos del negocio y de la operación. Con esta herramienta, se fortalece el aseguramiento corporativo a través de la salvaguarda y uso eficiente de los recursos de la Empresa y se provee a la organización de un instrumento de gestión que permite actuar proactivamente ante los factores de riesgo.

1.3.1 Gestión de Riesgos Plan Estratégico

Con el fin de asegurar el logro de los objetivos trazados dentro del Plan Estratégico, la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, soportó metodológicamente a los líderes de programa, en el levantamiento de las matrices de riesgo, el análisis y formulación del plan de mejoramiento, para los catorce programas estratégicos.

Durante el segundo semestre de 2006, en conjunto con los líderes de programa, se revisaron los mapas de riesgo, efectuando los ajustes respectivos a los planes de mejoramiento. Tanto los mapas de riesgos como los planes de mejoramiento de cada programa hacen parte el informe anual de seguimiento del Plan Estratégico Ciclo 2006.

1.3.2 Comité de Administración de Riesgos

Dada la participación activa y directa de ETB, en la presentación acertada del riesgo ante los reaseguradores, así como la aplicación de las sugerencias y recomendaciones producto de la auditoría realizada por las firmas corredoras de seguros, para el 2006, se obtuvo un mejoramiento de las condiciones técnico-económicas del seguro de todo riesgo de daños materiales.

Dentro del Programa de Administración de Riesgo, en conjunto con las Firmas Corredoras de Seguros, se adelantan visitas de inspección y seguimiento a las diferentes sedes de la Compañía, implementando las acciones correctivas y preventivas para la minimización de los riesgos detectados.

1.3.3 Gestión de Riesgos Financieros

A través de la identificación, medición, monitoreo y seguimiento de los riesgos de mercado y de liquidez, el área de Tesorería, efectúa gestión de riesgos a la operación financiera de ETB. Así mismo, el aseguramiento y control de la operación se materializa con la implantación de un modo de operación que desagrega las funciones y responsabilidades en el front, middle y back office. Así mismo, con el propósito de realizar una gestión integral del riesgo a través de la Directiva Interna No. 504 se definieron las políticas y metodología para la gestión del riesgo operacional en ETB.

1.3.4 Calificación Triple AAA

ETB, recibió por cuarto año consecutivo, la máxima calificación que se otorga a las compañías que han cumplido con sus obligaciones crediticias y han manejado sus finanzas con seriedad y responsabilidad. La firma calificadora Duff & Phelps, mantuvo su calificación Triple AAA a la deuda corporativa de ETB. La firma reconoce como acertada y una fortaleza, la diversificación de ingresos que adelanta la compañía.

2. Subsistema de control de Gestión

2.1 Actividades de Control

El desarrollo de las actividades de control son responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización

Este subsistema está compuesto por los elementos de control diseñados, adoptados e integrados por ETB dentro de su modelo de operación, con el propósito de asegurar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Estos elementos, permiten el mejoramiento continuo de la operación incrementando la eficiencia y productividad organizacional a la vez que estimula el fortalecimiento de la cultura de autocontrol.

Comprenden todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas como parte de las operaciones. Orientan la definición de las acciones necesarias para manejar y/o minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz de los procesos. De esta forma se facilita el control a la ejecución de las actividades, planes y programas requeridos para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

ETB, cuenta con fortalezas que soportan las actividades de control, tales como:

- Canales de comunicación en línea, que permiten la divulgación y consulta de información relacionada con el desempeño de la compañía, líneas de negocio, normas, políticas y procedimientos, así como las noticias del sector en general.
- Modelo de Gestión de negocios y desarrollo de cultura de racionalización de costos y gastos.
- Definición de indicadores de gestión que permiten identificar alertas para la toma de decisiones.
- Despliegue de un modelo de operación articulado con el sistema de gestión de calidad corporativo y el mejoramiento de la cadena de valor de ETB, como respuesta a los requerimientos de los nuevos negocios, el mejoramiento del servicio y el uso óptimo de los recursos
- Desarrollo de sinergias a través del trabajo en equipo, que facilitan el máximo aprovechamiento de las recomendaciones emitidas por los diferentes entes de vigilancia y control internos y externos tales como, Revisoría Fiscal, Auditoría Externa de Gestión y Resultados, y Auditoría Corporativa.
- Mejoramiento permanente de la gestión organizacional a través de la cultura corporativa, el desarrollo de habilidades del recurso humano para hacer frente a los nuevos negocios y un modelo de competencias que responde a las necesidades del plan estratégico corporativo.
- Definición de un mecanismo escalonado para el seguimiento y control del plan estratégico.

Con el fin de asegurar los ingresos de la Compañía y disminuir el tráfico ilegal de llamadas, a través de la Coordinación de Control Fraude, ETB realiza acciones de detección, revisión y cierre de focos de fraude.

- Alianzas contra el fraude en telecomunicaciones con operadores de telefonía fija, celular y de larga distancia.
- Compromiso de la dirección para el fortalecimiento del modelo de Control Interno en ETB.
- Implantación de herramienta sistematizada para la gestión de procesos.
- Auditorías internas de calidad que permiten introducir mejoras permanentes a la operación así como fortalecer una cultura de autogestión y autocontrol.

2.1.1 Control del Fraude

Como un paso más en la lucha contra el fraude, a través de un trabajo conjunto entre ETB y los operadores de larga distancia, Orbitel y Telecom, se obtuvo la sanción de la Ley 1032 la cual convierte en delito, la prestación y comercialización ilegal de servicios de telecomunicaciones castigando a los operadores ilegales con penas de cuatro a diez años de cárcel.

Las acciones de control de fraude adelantadas en Bogotá, durante el 2006, ayudaron a reducir en un 87%, el reoriginamiento ilegal de llamadas de larga distancia internacional entrante hacia teléfonos fijos.

Se hizo énfasis en una comunicación permanente con los demás operadores locales en Bogotá, remitiendo todas las actas de pruebas realizadas por ETB para detectar tráfico ilegal entrante a la ciudad, correspondientes tanto a EPM Bogotá, TV-Cable y Telmex. A través de estas gestiones se logró que TV- Cable redujera a cero los clientes suyos en estas actividades. EPM y Telmex se encuentran en proceso.

Frente al fraude por suscripción, se elaboró un manual para el área comercial sobre revisión de posibles clientes fraudulentos como soporte a los procedimientos de control en la venta. Así mismo, con el fin de evitar que se entreguen productos y servicios a clientes potencialmente riesgosos para ETB y/o con antecedentes de fraude, se inhibieron en el Sistema de Gestión de Solicitudes – SGS 175 predios y personas. A través de visitas permanentes a los sitios de reventa, se realizaron acciones de detección y corrección del fraude procediendo a la suspensión de las líneas telefónicas de dichos sitios.

Para prevenir la ocurrencia de fraudes que generan llamadas de larga distancia sin el consentimiento de los usuarios y que son causa importante de reclamaciones tanto para los operadores locales como de larga distancia, se suspendieron 28.700 números de destino de larga distancia internacional, por tratarse de números utilizados para defraudar a clientes ETB.

El mejoramiento de la cadena de valor tiene como objetivo la prestación de un servicio con calidad y valor agregado al cliente

2.1.2 Modelo de Operación y Gestión de Procesos

El programa estratégico, Mejoramiento de la Cadena de Valor, tiene como objetivo mejorar la operación, a través de la integración de procesos, gente y tecnología, generando valor al cliente y eficiencias en el uso de recursos de la compañía. Dentro de este marco de referencia se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual a través de una gestión integrada de procesos fortalece el mejoramiento continuo de la operación junto con la aplicación de las mejores prácticas del negocio de telecomunicaciones.

Para el 2006, se destaca la certificación del sistema de Gestión de la Calidad obtenida para los procesos de aprovisionamiento, Aseguramiento y Facturación de Datos e Internet – Manejo Financiero – Compras – Talento Humano de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000, los manuales y procedimientos internos de ETB y la normatividad legal vigente asociada con la prestación del servicio. Dentro de las actividades desarrolladas para el proceso de certificación, se tienen:

- Documentación: Los procesos involucrados dentro del alcance de la certificación, se modelaron en la herramienta ADONIS, la cual facilita su gestión y consulta, para todos los funcionarios de ETB.
- Auditorías Internas: Ejecución de dos ciclos de auditorías internas de calidad.
- Auditorías Externas: A través de BVQi, entidad contratada para llevar a cabo el proceso de certificación, se ejecutaron una pre auditoría y una auditoría de certificación.
- Capacitación: Se diseñaron once talleres lúdicos, con el propósito de construir conceptos fundamentales y lograr su interiorización en el público objetivo.

2.1.3 Fortalecimiento Sistema de Control Interno

A partir de la actualización del Modelo de Control Interno en ETB, la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, desarrolló durante el 2006, acciones de divulgación del modelo a fin de fortalecer el sistema de control interno al interior de la Compañía. El programa de despliegue y divulgación desarrolló las siguientes actividades:

- Divulgación del modelo de control interno y sensibilización respecto a las responsabilidades de todos los funcionarios de ETB a través de la página del SCI en la intranet corporativa.
- Diagnóstico del nivel de desarrollo de los elementos de control, soportados en encuestas de percepción, al interior de las Vicepresidencias Jurídica, Financiera, Gestión Humana y Recursos Administrativos, Aseguramiento del Servicio, Auditoría Corporativa y la Gerencia de Comunicaciones.

2.2 Información y comunicaciones

La centralización del archivo de contratos de ETB, es un aporte al uso óptimo de los recursos al constituirse como un gran centro de acopio y consulta de información

- Definición de planes de mejoramiento para fortalecer la aplicación y el diseño de los elementos de control.
- Promoción de prácticas de autoevaluación en las áreas donde se ha realizado la sensibilización.

Proceso mediante el cual se identifica, registra y comunica en la forma, el tiempo y las condiciones precisas, la información, relacionada con actividades y eventos internos y externos relevantes para ETB y para sus grupos de interés.

2.2.1 Administración de la Información – Archivo y Documentación

La gestión documental en ETB, refleja de manera positiva un aporte a la racionalización de costos y gastos toda vez que propicia el uso adecuado de los recursos de información impresa y archivo de las diferentes áreas de la Compañía.

La gestión documental realizada durante el 2006, se enmarca dentro de las siguientes actividades:

- Terminación de la implantación de la Tabla de Retención Documental para todas las unidades administrativas de ETB.
- Capacitación a 250 interventores para visualizar la normatividad interna y el manual de contratación, de la serie que manejan las Vicepresidencias en el tema de contratos.
- Realización de mesas de trabajo con el Archivo de Bogotá, los líderes de las Vicepresidencias y la Gerencia de Suministros y Adquisiciones, inicialmente para aclarar el procedimiento de la serie Contratos en ETB y de esta manera reevaluar el proceso de organización enmarcados en la Circular 046 de 2004.
- Diseño del Manual Guía para la Organización de los Archivos de Gestión ETB, conforme a las normas tanto internas como externas, que inciden en la producción, trámite y conservación de los documentos. Dicho manual se encuentra en proceso de aprobación.
- Iniciación del proyecto de intervención del fondo acumulado, que tiene como objetivo establecer la valoración documental de los archivos anteriores al año 2003 y optimizar el espacio del archivo a través de la conservación de documentos de valor histórico, jurídico, financiero, y operativo, entre otros, de importancia relevante en la historia de ETB.

La implantación y adaptación de los sistemas de información, soportan el mejoramiento continuo de los procesos del negocio y contribuyen al mejoramiento del servicio al cliente

- Desarrollo de la primera fase del proyecto de Centralización del archivo de contratación de ETB, la cual implicó la depuración y organización de los archivos de contratos de cada una de las Vicepresidencias de acuerdo con los lineamientos del Archivo de Bogotá. Así mismo, se diseñó los espacios para la ubicación del archivo en la Sede Centro.

2.2.2. Sistemas de Información

▪ Avances en los sistemas de apoyo a la operación del negocio

Realización de ajustes a los sistemas de atención al cliente, de facturación y de integración para dar cumplimiento a los nuevos planes tarifarios de tasación por minutos. Así mismo, se tomaron las acciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta de los sistemas de atención al cliente ante las solicitudes de cambios de planes por parte de los usuarios.

Mejoras adaptativas a los sistemas de soporte al negocio y a la operación, las cuales apoyan la ampliación del portafolio de productos y ofertas de la compañía, tales como planes de promoción de banda ancha, empaquetamientos, Supercombos, voz sobre IP, 7 sin límites, entre otros.

Entrada en operación del nuevo sistema para la gestión de recaudo, cartera y cobranza, lo cual incrementa el conocimiento del cliente desde el punto de vista financiero -valor del cliente-, y a su vez apoya el desarrollo de estrategias de retención y fidelización, reduce la exposición al riesgo, la posibilidad de acuerdos de pago flexibles, segmentación de clientes, y administración y control de los acuerdos de reciprocidad con los bancos. Como requisito para la puesta en producción de este nuevo sistema de posfacturación (SAP RM-CA), se realizaron cambios y aseguramiento de la funcionalidad en los sistemas de atención al cliente, facturación, abonos y ajustes por web, financiación y su correspondiente integración.

Con el fin de mejorar el control de los requerimientos del negocio, a través de la unificación del punto de entrada y la gestión de los mismos, la Vicepresidencia de Informática puso en funcionamiento la oficina de proyectos de informática (PMO – *Project Management Office*), logrando tomar acciones tempranas ante desviaciones en los mismos, y conformó el equipo de Arquitectura Informática, encargado de garantizar la integración y escalabilidad de los sistemas en la Compañía.

- **Avances en la entrega de información para toma de decisiones**

En cuanto a entrega de información utilizando la bodega de datos y las herramientas de inteligencia de negocios se obtuvieron logros en los siguientes puntos:

Renovación tecnológica de la plataforma de la bodega de datos, lo cual redundó en la mejora de los tiempos de respuesta y permite la ampliación de fuentes. De esta manera, se ofrece así un mejor cubrimiento a las necesidades de información del negocio.

Implantación de un sistema de indicadores en la bodega de datos, lo cual permite efectuar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios – ANSs con las áreas usuarias, con respecto a la disponibilidad y completitud de la información.

Integración de la bodega de datos a los nuevos sistemas de facturación (revchain) y postfacturación (SAP RM-CA).

Reducción del tiempo de proceso de actualización de la información de la bodega de datos para atención de reclamos, incrementando de esta manera, la disponibilidad de dicho sistema.

- **Avances en seguridad informática y seguridad de la información**

Como parte de los procesos de mejoramiento se ha implementado la alta disponibilidad y virtualización en los sistemas de seguridad informática. La experiencia acumulada con este tipo de soluciones, ha generado nuevos ingresos a ETB a través de su venta a clientes externos. De igual forma, se implementó la solución de *Firewall* personales la cual permite a los colaboradores de ETB, que requieren movilidad, contar con los servicios corporativos de forma segura y tiempos de respuesta adecuados. Así mismo, como complemento al proceso tecnológico se realizó la actualización de las Políticas de Seguridad que definen el comportamiento a nivel empresarial para el acceso y manejo de la información en ETB, referentes al correo electrónico corporativo, uso de contraseñas, mantenimiento y desarrollo de aplicaciones, red corporativa, estaciones de trabajo, clasificación de la información, control de acceso biométrico, uso de internet, contratistas, entre otras. En conjunto con la Gerencia de Comunicaciones, se realizó la divulgación y sensibilización a todos los funcionarios de ETB, sobre este tema.

La implantación de políticas y sistemas de seguridad, permiten a ETB, salvaguardar su información estratégica y garantizar la continuidad del negocio frente a posibles siniestros

A nivel perimetral se implementó un IPS (Intrusion Prevention System), que permite a ETB contar con una capa adicional de protección de los ataques que se puedan generar desde Internet con destino a nuestra red corporativa o a los clientes corporativos.

2.2.3 Comunicación

El fortalecimiento de los canales de comunicación institucionales, ha permitido que se genere un ambiente laboral que favorece la productividad y el desarrollo de los colaboradores de ETB, no solamente a nivel del individuo sino también a nivel de la familia y la comunidad.

En este marco, la Gerencia de Comunicaciones desarrolla programas que facilitan la comunicación, la expresión y el encuentro de ideas al interior y exterior de ETB. Durante el 2006, el plan de comunicaciones se focalizó en el fortalecimiento de la cultura corporativa, a través del desarrollo de los seis atributos que la integran.

2.2.3.1 Canales Internos de Comunicación Corporativa

Dentro de los programas liderados por la Gerencia de Comunicaciones, se tiene:

- **Habla y Actúa.** A través de estas sesiones, se generan espacios de diálogo sobre temas relevantes a nivel corporativo que se requiere sean compartidos e interiorizados por todos los colaboradores.
- **Red de Corresponsales.** Su objetivo es generar un grupo de facilitadores de la comunicación al interior de las áreas.
- **Zona Franca.** Medio a través del cual los funcionarios de ETB, expresan sus ideas e inquietudes las cuales son atendidas por las áreas involucradas.
- **Notiaia.** Noticiero corporativo, que se emite dos veces por semana. El desarrollo de sus contenidos involucra a diferentes áreas de la Compañía.
- **Cliente Feliz.** Programa de reconocimiento a la excelencia, a través del cual se premia la central telefónica que presenta un cumplimiento sobresaliente en los indicadores de productividad y servicio.
- **Correo de Voz.** Medio impreso de ETB, a través del cual se divulga logros del plan estratégico de la compañía, programas dirigidos a la comunidad, comportamiento de los diferentes negocios y temas relacionados con la responsabilidad social empresarial.
- **Fonoiaia.** Medio que permite consultar las últimas noticias de la compañía a través de un número telefónico gratuito. Esta herramienta fue diseñada pensando en los funcionarios de planta externa.

La interacción con las comunidades permiten la identificación de sus necesidades así como la oportunidad de generar nuevos negocios

2.2.3.2 Canales Externos de Comunicación Corporativa

ETB cuenta con una portal para los accionistas, inversionistas y otros grupos de interés, donde pueden acceder a información corporativa y financiera, Código de Buen Gobierno, comportamiento de las acciones en bolsa, e información de la Asamblea de Accionistas.

Así mismo, existen portales para brindar información sobre productos y servicios de ETB, para cada uno de los segmentos de mercado, y para soportar a los usuarios de internet y banda ancha. A través de estos canales de comunicación los clientes y usuarios de ETB, cuentan con información actualizada sobre el portafolio de productos y servicios, consultas, solicitudes, información sobre planes y promociones, entre otros.

2.2.3.3 Programas de Comunicación Institucional

Desde la Gerencia de Comunicaciones el fortalecimiento de las relaciones y el diálogo con los diferentes grupos de interés, se realiza en apoyo a las actividades desarrolladas con las comunidades a través de la Gerencia e Responsabilidad Social Empresarial. Durante el 2006, se establecieron los siguientes canales de comunicación con las comunidades:

- **Boletín Correo de voz.** Información sobre el negocio, planes y programas de impacto en la comunidad, que se envía a todas las alcaldías locales, entidades gubernamentales, medios de comunicación y grupos de interés en cada una de las localidades de Bogotá.
- **Programa de Radio en directo.** Programa radial que se transmite por la cadena básica de Todelar los días sábado de 1 a 2 de la tarde. A través de este medio se interactúa con los oyentes en temas relacionados con servicios, reclamos, facturación, y actividades a desarrollar en las diferentes localidades.
- **Informe de Gestión al Concejo de Bogotá.** La Gerencia de Comunicaciones apoya la construcción del informe anual que la Compañía presenta a este ente gubernamental sobre la gestión y resultados de cada vigencia.

3. Subsistema de Control de Evaluación

El monitoreo permanente del sistema de control interno, permite a la organización retroalimentar la eficiencia y dinámica del sistema frente a las necesidades del negocio. De esta manera, la divulgación del sistema de control Interno, iniciada durante el primer semestre de 2006 por la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, fortalece la cultura de autocontrol, lo cual contribuye a incrementar la productividad organizacional, a través de las acciones de mejora desarrolladas por cada una de las áreas.

Dentro de las fortalezas identificadas para el subsistema de control de evaluación, se tiene:

- Divulgación del modelo de Control Interno a todos los niveles de la organización.
- Desarrollo de auditorías internas de calidad.
- Programa de formación para auditores internos de Calidad.
- Seguimiento oportuno a los planes de mejoramiento de cada una de las áreas como producto de las auditorías internas e informes presentados a la Administración.
- Fuertes canales de comunicación con los entes de vigilancia y control externos con el fin de adoptar recomendaciones e identificar oportunidades de mejora para el fortalecimiento del sistema de control interno en la Compañía.

3.1 Modelo de Aseguramiento Corporativo

El modelo desarrolla la función de auditoría mezclada con otras funciones operativas a través de estrategias y acciones en línea que fortalecen la dirección de la empresa y el aseguramiento de los procesos que integran la cadena de valor de ETB, salvaguardando los intereses de la empresa y el valor del negocio.

La Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, es el área encargada de direccionar y coordinar el modelo a través de la integración de elementos de gestión tales control del fraude, seguridad física e informática y auditoría interna. Funciones que son desarrolladas por las áreas que componen su estructura.

3.2 Evaluación Externa

ETB, cuenta con supervisión externa realizada por firmas multinacionales de auditoría como son BDO audit AGE, quienes tienen bajo su responsabilidad la Revisoría Fiscal y la firma Deloitte Auditores Consultores que realizan la Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

Fuertes canales de comunicación con los entes de vigilancia y control externos con el fin de adoptar recomendaciones e identificar oportunidades de mejora hacia el fortalecimiento del sistema de control interno en ETB

3.3 Planes de Mejoramiento

3.2.1 Revisoría Fiscal

ETB, se transformo en sociedad comercial por acciones, del orden Distrital, como empresa de servicios públicos domiciliarios, conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, el 29 de diciembre de 1997, según escritura pública número 4274 otorgada en la notaría 32 de Bogotá D.C., por esta transformación y a partir del año 1997, la entidad esta obligada a tener Revisor Fiscal. La Revisoría Fiscal tiene como finalidad emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de las cifras que se presentan en los estados financieros de la empresa, recomendar mejoras al sistema de control interno y cumplir con las demás funciones establecidas en el Código de Comercio y los estatutos de ETB.

Las opiniones sobre la razonabilidad de las cifras que se presentaron en los estados financieros de los años 1997 a 2005 han sido sin salvedades

3.2.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados

ETB, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual fue modificado por la Ley 689 de 2001, esta obligada a contratar una auditoría externa de gestión y resultados, con personas privadas especializadas. Los auditores externos deben realizar la auditoría de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución No. SSPD-20061300012295 de abril de 2006. La finalidad de la auditoría es básicamente dar una opinión sobre la gestión y la viabilidad financiera de la Empresa y además dar recomendaciones para mejorar el control interno de gestión. Para los años 1996 a 2005, las opiniones de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, han sido positivas.

De acuerdo con los hallazgos u observaciones realizados por la Contraloría de Bogotá, en desarrollo del plan anual de auditoría, ETB suscribe planes de mejoramiento para fortalecer el autocontrol y la autogestión al interior de las áreas involucradas.

La Vicepresidencia de Auditoría Corporativa efectúa seguimiento a los planes de mejoramiento verificando el estado de las acciones adelantadas generando las sinergias necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Durante la vigencia de 2006, se registra un cumplimiento del 100% de los compromisos adquiridos dentro de los planes de mejoramiento.