



6100

201600003578

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011 CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

Auditora

GREEVER JOHANNA ORTIZ  
DAZA

Período Evaluado:

De 13 de Noviembre 2015 a 12 Marzo 2016

Fecha de Elaboración:

Marzo 12 de 2016

### Módulo de Planeación y Gestión

#### Dificultades

Se registró Acta de Desviación No.001 del Equipo Desarrollo Humano y Organizacional en donde el Jefe de Área Servicios Corporativos decidió eliminar el cronograma de actividades CR\_GDD\_004\_ y diseñar uno nuevo para la vigencia 2016; así mismo, ampliar las fechas de cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento PM\_301\_GDD\_008 referente a la implementación de la Gestión del Desempeño de las Personas en CENS, esto debido a que el normal desarrollo de las actividades se vio afectada por diferentes motivos que impidieron el cumplimiento de los resultados esperados. Por lo anterior, el 3 de marzo 2016 se actualizó el documento Cronograma Implementación Gestión del Desempeño de las Personas en el Sistema de Gestión.

#### Avances

Respecto a la herramienta y metodología de aplicación de la encuesta de Clima Organizacional y Compromiso Laboral, durante el mes de noviembre de 2015 se llevaron a cabo charlas de sensibilización e involucramiento, acompañamiento y soporte personalizado para atender inquietudes y solicitudes de los coordinadores del proyecto en CENS, organización sindical, directivos y gestores de equipos de trabajo. El 10 de noviembre de 2015 se dio inicio a la aplicación de la herramienta para la medición del Clima Organizacional en CENS. La aplicación se realizó bajo las modalidades presencial y virtual, logrando impactar a 409 trabajadores equivalente al 83% de participación en CENS durante más de dos (2) semanas que estuvo vigente la herramienta.

De acuerdo con las frecuencias de la aplicación de la herramienta remitida por la firma contratista CINCEL, en Diciembre de 2015 se realizó la revisión y el análisis de frecuencias en cada una de las categorías de análisis que hacen parte de la medición, determinando así un total de 397 encuestas válidas sobre las cuales se dio inicio a la fase 5, proceso estadístico, análisis de la información recolectada y elaboración de informes por parte la firma contratista (CINCEL). El 2 de febrero de 2016, se recibieron de parte de la firma CINCEL 15 informes con los resultados del diagnóstico realizado así:

- Informe general de CENS
- Informe por cada dependencia (10 Dependencias)
- Informe por cada regional (Ocaña, Aguachica, Pamplona y Tibú)

Se tiene planeado la ejecución de la fase 6, entrega y divulgación de los resultados del diagnóstico,

al Grupo Directivo de CENS, Jefes de Dependencias con sus equipos de trabajo y al personal de las regionales durante marzo y abril de 2016.

Con relación a Gestión del Desempeño se realizaron las siguientes actividades:

- El 10 y 25 de Noviembre y 01 de Diciembre de 2015 se realizaron sesiones de trabajo con el equipo de implementación con el propósito de realizar la revisión metodológica y documentación de los procedimientos Proceso Gestión de Desempeño.
- Durante los días 9,10 y 11 de Diciembre se asistió a los talleres WS - Implementación HCM desarrollados en las instalaciones de EPM Medellín por el Programa de Desarrollo Humano, estos eventos contaron con la participación de todas las filiales específicamente con los líderes de TI y Funcionales, los cuales fueron designados para la primera fase del proyecto en los asuntos de Core y Desempeño.
- El 17 de Diciembre de 2015 se asistió al evento de Lanzamiento del Proyecto HCM, programado por la Vicepresidencia de Desarrollo Humano y Capacidades Organizacionales, el cual se desarrolló en EPM, siendo este proyecto un habilitador en los procesos de Gestión Humana y la medición de compromisos para la Gestión del Desempeño de las Personas.
- El 26 de Enero se realizó una identificación del número de trabajadores de CENS por nivel de dominio el cual será valorado en la medición de desempeño
- El 18 de febrero se documentó la Guía para la Valoración Gestión del Desempeño de las Personas y se envió para la respectiva revisión metodológica.
- Actualmente se están realizando las jornadas de sensibilización sobre la metodología definida del Proceso Gestión del Desempeño de las Personas en Grupos Primarios de Gerencia y dependencias como Distribución, Unidad Suministro y Soporte Administrativo, Secretaria General.

En el periodo señalado, se realizaron 4 Inducciones Organizacionales:

- Noviembre de 2015, se realizó 1 inducción para trabajadores que ingresaron a la planta de personal de CENS, producto del proceso de selección vigente; con un alcance de 3 personas.
- Diciembre de 2015, se realizó 1 inducción para los aprendices SENA y estudiantes universitarios; con un alcance de 12 personas.
- Febrero de 2015, se realizaron 2 inducciones, de las cuales 1 tuvo como público objetivo los aprendices SENA y estudiantes universitarios (58 personas), y otra inducción dirigida al personal que ingresó a la planta de trabajadores de CENS (3 personas); con un alcance de 61 personas en total.

Referente a los entrenamientos en el cargo, se encuentran en desarrollo los originados en el mes de febrero, teniendo en cuenta las fechas de las novedades:

En cuanto al Plan de Formación se realizaron las siguientes Capacitaciones:

- El 6 de noviembre de 2015 se dio inicio al Diplomado Habilidades de Gestión para Potencializar Equipos de Alto Desempeño, el cual cuenta con la participación de 33 trabajadores CENS (Jefes de Estructura, Gestores de Equipo de Trabajo y Profesionales P2 de las distintas dependencias).
- El 12 de noviembre de 2015 se llevó a cabo el Curso Básico en Alturas para el personal de Cúcuta, Tibú y Pamplona y el 13 de noviembre para el personal de Ocaña y Aguachica, contando con la participación de 23 trabajadores de las diferentes dependencias y regionales de CENS.



Grupo **epm**

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

- El 12 de noviembre de 2015 se llevó a cabo el Curso Básico en Alturas para el personal de Cúcuta, Tibú y Pamplona y el 13 de noviembre para el personal de Ocaña y Aguachica, contando con la participación de 23 trabajadores de las diferentes dependencias y regionales de CENS.
- La capacitación Atención Pre-hospitalaria, Primeros Auxilios, Prevención y Control de incendios y rescate básico para brigadistas, dio inicio el 20 de noviembre y finalizando el 16 de diciembre de 2015, capacitación dirigida a 232 trabajadores de las diferentes dependencias y regionales de CENS.
- La Especialización en Gerencia Financiera con énfasis en NIIF, inició el 25 de noviembre de 2015, esta formación cuenta con la participación de 22 trabajadores de las dependencias Finanzas y Auditoría.
- El Curso de Inglés Virtual dio inicio el 9 de febrero de 2016, este evento formativo cuenta con la participación de 17 trabajadores de CENS de las diferentes dependencias.
- En los días comprendidos del 22 al 25 de febrero de 2016, se llevó a cabo el Taller de Media Training – Entrenamiento a Voceros, actividad contemplada en el marco del Programa de Desarrollo a Líderes de CENS, contando con una participación de 25 trabajadores.
- El 22 de febrero de 2016 inició el Diplomado Virtual en Gestión y Control de Mantenimiento, en el que participa un trabajador del laboratorio LEMAT.
- El Diplomado Virtual RETIE finalizó el 23 de febrero de 2016, quedando pendiente el acto de clausura, en este evento formativo participaron 46 trabajadores de los niveles profesional y tecnólogo de las Subgerencias Distribución y Subestaciones y Líneas.
- Se realizó la programación de las Sesiones individuales de Coaching con el Gerente General de CENS, dando inicio el 1 de marzo de 2016.

Con relación a programas y proyectos en CENS, se destaca en la vigencia 2015 como proyecto de mayor impacto BanCO2 el cual benefició a 25 familias y se protegieron 710 hectáreas del Páramo de Santurbán y el Parque Natural Sisavita, cuyo objeto es compensar la huella de carbono generada por nuestras operaciones. Al unísono estas comunidades son formadas para mejorar sus proyectos de vida.

Por iniciativa de CENS y a fin de recuperar y adecuar el Ecoparque Pamplonita, ubicado en el sector Malecón, cerca al Paseo Los Próceres de la Ciudad de Cúcuta, se realizó una Inversión de \$2,800 millones de pesos para beneficio de 600 mil habitantes de Cúcuta y la Frontera, donde se generaron 100 empleos directos.

El Proyecto "Agua para la Educación y Educación para el Agua" enfatiza el Cuidado, Uso y Mejoramiento de los Recursos Naturales y los Servicios Públicos" y tiene como objetivo central: "Implementar soluciones de potabilización que permitan garantizar el acceso al agua potable en escuelas rurales oficiales, contribuyendo a la creación de condiciones de bienestar y salud que permitan elevar la calidad de vida de la comunidad educativa y la reducción del índice de ausentismo estudiantil por la ocurrencia de enfermedades de origen hídrico, además de promover el uso racional del agua y la conservación del medio ambiente". Se instaló en 20 escuelas Beneficiando alrededor de 3,927 estudiantes.

En cuanto a la ejecución de las actividades programadas en los planes operativos, para el IV Trimestre 2015 CENS obtuvo un resultado promedio del 91%, comparados los resultados con el III Trimestre se observa un incremento del 23%. El crecimiento obedece al cumplimiento de las metas anuales y a la finalización de los planes operativos. Así mismo, si la ejecución se compara con la obtenida en el mismo período en el año 2014 se evidencia un mejoramiento del 3%. Es importante resaltar el compromiso de los responsables en la ejecución y documentación del cumplimiento de



las acciones. Con respecto al cumplimiento del indicador de oportunidad de seguimientos a planes operativos para el IV trimestre se cumplió con el 100%, superando la meta establecida (93%) en un 7%. Los resultados anteriormente mencionados fueron presentados al grupo primario de la Gerencia el día 22 de febrero de 2016.

Durante los meses de enero, febrero y marzo 2016 se trabajó con los responsables de planes operativos en cuanto a: Formación para alinear y formular planes operativos 2016 según componentes del direccionamiento estratégico 2016, acompañamiento para la formulación de planes operativos de acuerdo a la nueva metodología; A 29 de febrero se tenían reportados seis (6) planes operativos para revisión metodológica de un total de veintinueve (29) planes operativos, el plazo otorgado para el reporte de planes operativos y su formalización en el módulo del Sistema de Gestión es el 15 de marzo de 2016.

Con relación al Modelo de Operación, se continuó el ajuste y revisión de los procesos dados los cambios que han impactado a CENS durante la vigencia 2015, estos cambios originaron un aumento de la cantidad de procesos, pasando de 69 a 71. Durante el IV trimestre se realizó acompañamiento a 58 procesos que se vieron impactados por los siguientes motivos: Por cambio de la estructura organizacional (42), por los proyectos del Programa EPM sin Fronteras - EPMSF (15) y así mismo surgió el diseño de un nuevo proceso (1), no obstante, El Modelo de procesos de CENS continúa con 13 macroprocesos. Los 58 procesos alcanzaron un ajuste promedio del 57% quedando clasificados así:

Procesos con un ajuste entre 100% y el >95%	(28 procesos)
Procesos con un ajuste entre <=95% y el >50%	(13 procesos)
Procesos con un ajuste menor al <=50%	(17 procesos)
Procesos pendientes por iniciar ajuste	(13 procesos)

Con relación a la Estructura, se estudió en Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso la Descripción del Cargo Profesional P2 Suministro y Soporte Administrativo con énfasis en Seguridad Física, el cual fue aprobado por el Gerente General, contando a la fecha con el 99,66% de las Descripciones de Cargo aprobadas e ingresadas al Módulo del Sistema de Gestión de Calidad. Estas descripciones se han notificado al 100% de los trabajadores de CENS.

Se definió cronograma para la implementación de Comités y Reuniones de Integración y Coordinación (RIC's) vigencia 2016, de acuerdo a la Metodológica presentada por el Grupo Empresarial.

Para los Gestores de Equipos de Trabajo, se realizó el ajuste en la Guía metodológica para aplicación del modelo Equipos de Trabajo y quedando pendiente la divulgación de esta decisión.

En enero de 2016 se envió de forma masiva pieza gráfica con recomendaciones para actualizar las fichas técnicas de Indicadores de proceso. De las 127 Fichas Técnicas de indicadores definidas a 2015 y requeridas para actualizarse a 2016, se tiene los siguientes avances:

- Indicadores pendientes de actualización: 39
- En revisión por parte del personal del Equipo de trabajo Desarrollo Humano y Organizacional: 17
- En ajuste por responsable o conocedor del proceso: 20
- En trámite para ingreso en el módulo del SGC. 21
- Actualizado en el Módulo del Sistema de Gestión de Calidad: 35



NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Grupo **epm**

- En total para el 2016 se han definido 6 nuevos indicadores y se han eliminado 6.

Para el 2016 se decidió documentar como Indicadores de Procesos los relacionados con el Cuadro de Mando Integral (CMI) y su seguimiento se llevará a través de la herramienta Tecnológica Quick Score.

En cuanto al Seguimiento a Indicadores de procesos, se continuó con el monitoreo periódico según su frecuencia de cálculo. En octubre 2015, de un total de 42 indicadores reportados, 36 tuvieron cumplimiento de metas y en 6 casos no les fue posible cumplir las metas establecidas. En Noviembre, de un total de 39 indicadores reportados, 6 indicadores registraron incumplimientos; estos se tienen identificados y cuentan con planes de mejoramiento formulados según la metodología establecida en CENS (Guía de gestión de indicadores).

Con respecto al tercer trimestre de 2015 de un total de 120 indicadores reportados 104 estuvieron en cumplimiento y 16 presentaron incumplimientos en sus metas planificadas, se identificaron los procesos y se formularon planes de mejoramiento. Del total de estos indicadores, el 64% corresponden a indicadores de eficacia, el 31% indicadores de efectividad y el 5% indicadores de eficiencia. Con respecto a los seguimientos de los indicadores durante enero, febrero y marzo se viene realizando acompañamiento a los responsables para la definición de sus metas 2016 y en la medida que se define su planificación se formaliza en el módulo del Sistema de Gestión su seguimiento periódico.

Actualmente en CENS se tienen aprobadas 17 Políticas, de las cuales 14 han sido adoptadas como parte del Grupo Empresarial EPM y 3 han sido definidas por CENS. En Diciembre de 2015 se realizó informe a la Junta Directiva sobre la implementación de las 14 Políticas adoptadas de Grupo Empresarial, en dicho informe se evidenciaron los siguientes resultados: Avance Socialización 78%; Avance Implementación 77%.

Durante el Primer trimestre de 2016 se revisó y ajustó la “Guía para Gestionar la Normatividad” y las plantillas de “Manual de Políticas y Lineamientos” y “Manual de Reglas de Negocio”; actualmente se encuentran en proceso de ingreso al Módulo del Sistema de Gestión.

Por otra parte, se inició el trabajo de actualización de Normogramas, en el cual se llevan los siguientes avances:

- Normogramas que no requieren actualización: 4
- Normogramas: Sin entregar: 6
- En revisión metodológica por parte de D.O: 11
- Devueltos (En ajuste por responsable o conocedor del proceso): 22
- En trámite para ingreso en el módulo del SGC: 7
- Actualizado en el Módulo del SGC: 20

En Junta Directiva No.778 del 11 de febrero de 2016, se aprobó la Política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno”.

Al finalizar el 4º trimestre 2015 se cumplió con la actualización de Mapas de Riesgos (Identificación, análisis y Valoración), para los 69 Procesos bajo nueva metodología de grupo empresarial con un avance del 100%. Así mismo, la información de los riesgos se incluyó en el sistema de información para Riesgos y Planes de Mejoramiento “Kairos”. Para el 2016 se estableció un plan para continuar con la implementación de la Gestión Integral de Riesgos. La actividad principal es la Asesoría en la

definición de medidas de tratamiento.

## Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Dificultades

El 26 de noviembre 2015 salió a producción el sistema de información para la Gestión de Planes de mejoramiento Empresariales, no obstante se han presentado dificultades en cuanto al acceso, agilidad y conectividad. Por tal motivo, se avanza en la solución técnica desde EPM donde reside la infraestructura tecnológica que soporta este aplicativo.

### Avances

Se efectuó seguimiento trimestral de los planes de mejoramiento orientados a fortalecer los controles producto de la Evaluación del Control y de la Gestión con corte a Diciembre 2015. Posteriormente, a marzo 07 de 2016 se evidenciaron cuatro (4) acciones que aún continúan su tratamiento a través de estos planes de mejoramiento. Se continuaron las actividades de Autoevaluación del Control y la Gestión por parte de los responsables de los procesos de CENS, a través de los instrumentos definidos tales como: la gestión del riesgo, seguimiento a los planes, seguimiento a los indicadores, análisis de datos, grupos primarios y demás herramientas definidas y aplicadas por cada dependencia.

Con el fin de implementar la herramienta definida a nivel de Grupo Empresarial para desarrollar la Autoevaluación del Control y la Gestión de la vigencia 2015 (Análisis de Producción Gerencial a través del informe de Sostenibilidad), se trabajó conjuntamente con la Unidad de Gestión Operativa para incluir en el informe los temas relevantes a través de los cuales se realiza la Autoevaluación según requisitos de MECI: 2014. Una vez formalizado el informe de Sostenibilidad, el equipo de trabajo de Desarrollo Humano y Organizacional realizará el análisis requerido según método de grupo y se divulgarán los resultados obtenidos a las partes interesadas.

En 2015 se logró un resultado de 91% de cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría, superando la meta de 90% acordada con la alta Gerencia de CENS, la Junta Directiva y la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM. Se presentó a estos grupos de interés el informe de gestión 2015, recibiendo el respaldo a la labor de Auditoría como socio estratégico en el logro de los objetivos organizacionales y de grupo empresarial. En diciembre 14 de 2015 se presentó para aprobación el Plan de Trabajo 2016, acordándose la ejecución de 57 trabajos con el equipo multidisciplinario de 5 Profesionales Auditores y 1 Tecnólogo Administrativo; algunos de estos trabajos serán realizados en coordinación con la Vicepresidencia de Auditoría, fortaleciendo así el trabajo como grupo empresarial y la identificación de acciones de mejora a nivel corporativo. Actualmente, se avanza en el proceso de contratación de un Profesional para el apoyo técnico en la ejecución del plan vigente.

La Administración estableció un total de 13 hitos que al 31 de diciembre de 2015 se cumplieron en su totalidad buscando la optimización de los mecanismos de transparencia empresarial. Con relación al plan de mejoramiento institucional, se encuentran formulados 18 hallazgos por parte de la Contraloría General de Medellín, ente de control fiscal externo. Durante la visita del equipo auditor de la Contraloría en febrero 2016, se efectuó seguimiento a las acciones adelantadas para subsanar los hallazgos y se está a la espera del recibo del informe Preliminar; Así mismo, se encuentra en ejecución 15 recomendaciones correspondientes a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados y la Revisoría Fiscal, las cuales están siendo atendidas a través de planes de mejoramiento con seguimiento por parte de Auditoría.

La gestión de planes de mejoramiento fue homologada con el Grupo Empresarial y en sintonía con



NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Grupo **epm**

la certificación de calidad ISO 9001:2008 con la que cuenta CENS, por lo cual la documentación de los procesos fue actualizada con el fin de ajustarse a la metodología y a la implementación del aplicativo para la gestión de Planes de Mejoramiento Empresariales. El 26 de noviembre de 2015 salió a producción el aplicativo Kairos, sistema de Información que apoya el control de planes de mejoramiento y que guía la implementación de la metodología de grupo. Se obtuvo un avance satisfactorio del 91% de implantación quedando solo pendiente la activación de 17 licencias las cuales al mes de febrero fueron activadas en su totalidad. Actualmente se reporta un total de 104 licencias activas con sus usuarios debidamente capacitados en la metodología de planes de mejoramiento.

Con corte al IV trimestre 2015, el estado del cumplimiento de las acciones definidas para atender las oportunidades de mejora identificadas por parte de Auditoría se encuentra en un nivel Alto (96%).

De forma periódica se realiza el monitoreo de planes de mejoramiento y el estado de las acciones en el aplicativo Kairos. A febrero 2016 se cuenta con 609 acciones incluidas en el aplicativo Kairos por todos los orígenes (583 acciones migradas y 26 acciones incluidas en el primer trimestre 2016), de las cuales 496 están bajo monitoreo y 113 acciones se encuentran cerradas. De las 496 acciones objeto de monitoreo, 377 acciones están en desarrollo y 119 están cumplidas pero pendientes de evaluar su efectividad por parte de los responsables. De las 113 acciones cerradas 107 fueron declaradas por los responsables como cumplidas y efectivas, 2 acciones como cumplidas y no efectivas y 4 acciones como no cumplidas no efectivas, de estas últimas seis acciones, 3 acciones ya han sido reformuladas y solo 3 están pendientes de reformulación. Los resultados anteriormente mencionados fueron presentados al Grupo Primario de la Gerencia el 22 de febrero de 2016.

## Eje Transversal: Información y Comunicación

### Dificultades

Se ha presentado demora por parte del Aliado para recaudo de energía Prepago, en la elaboración de los webservices y prueba de los mismos.

### Avances

Durante el último cuatrimestre, CENS ha presentado los siguientes avances relacionados con Información y Comunicación:

La gestión social de la filial desarrolla actividades orientadas a la fidelización de clientes y a mejorar el relacionamiento con las comunidades:

- 2.141 personas capacitadas en la estrategia “Conoce tu consumo”
- 1 escuela de líderes en el municipio de Pelaya.
- 45 jornadas educativas.
- 5 encuentros de líderes (Tibú, la Gabarra, el Tarra, Salazar y Cúcuta).
- Culminación del proyecto “Energilandia” con la participación de 10.500 niños.
- Se culminó el proyecto el Mundialito de Cens con la participación de 280 niños de 20 sectores subnormales de la ciudad de Cúcuta.
- 5 festivales de la energía en: Samoré, Ocaña, Aguachica, Teorama y la Gabarra.
- 1.062 personas capacitadas en el acompañamiento Social a pérdidas.

- 2 seminarios “Aliados para el Progreso” dirigido a las administraciones Municipales de Ocaña y Pamplona.

La gestión del 2015 le significó a CENS el reconocimiento: “Premio a la Gestión Ambiental Empresarial y Aplicación de Tecnologías Limpias” por parte de la Corporación Autónoma Regional del Nororiente Colombiano (CORPONOR).

La empresa divulga la información de gestión a grupos de interés utilizando los canales de comunicación radio, televisión y página web, en todos los municipios de su área de influencia. Se destaca la estrategia digital de la filial la cual fortaleció la interacción con los usuarios, hecho que le mereció el reconocimiento en: "Apertura y Comunicaciones a través de las Redes Sociales", entregado por la Corporación Transparencia por Colombia.

Con relación a los Sistemas de Información, se realizaron las siguientes actividades:

Energía prepago:

- Inicio de desarrollos en el sistema comercial para el módulo de energía prepago.
- Se realizó visita en noviembre a EPM con el equipo de trabajo de CENS que va a soportar la solución prepago para aclarar inquietudes.
- Consolidación del documento Contrato Integración.docx con Intergrupo para iniciar la construcción de los web services. Realizadas pruebas de un web service que consume las ODT's con resultados satisfactorios por parte de Intergrupo.
- Fueron recibidas dos tarjetas HSP.
- El 9 y el 23 de diciembre 2015 se realizaron pruebas por parte de los funcionales involucrados en el módulo prepago, con resultados satisfactorios. De estas pruebas se han generado dos solicitudes nuevas y se informa a los funcionales que se realizarán al final del proyecto
- Las solicitudes nuevas están asociadas a una restricción de Alumbrado Público y un reporte de Cartera.
- Se enviaron las especificaciones técnicas a JJ Pita para elaboración de webservices de consumo.
- El 25 de enero JJ Pita entrega cronograma de trabajo con fecha de entrega el 01 de marzo.

Comunicaciones unificadas:

- Capacitación básica al personal que se le realizó la instalación del Lync y teléfonos en sus puestos de trabajo.
- Instalación del software Lync 2013 y teléfonos a 139 trabajadores de Cúcuta.
- Envío de información y Tips del Costo Unitario - CU a la oficina de Comunicaciones para su divulgación.
- Salida a producción el 06-nov-15
- Reunión de socialización de la operación de las Comunicaciones Unificadas con el personal de Mesa de Servicio de CSC de CENS Cúcuta.
- Acompañamiento en estabilización durante noviembre 2015.





NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Grupo **epm**

Se mantiene el compromiso organizacional por mejorar sus prácticas de transparencia y de relacionamiento con sus grupos de interés. El ambiente de control se encuentra fortalecido en razón al respaldo de la Gerencia General y equipo administrativo a los procesos y proyectos de la empresa.

## Recomendaciones

Avanzar en la homologación de los procesos y tecnología de información a nivel de grupo empresarial, en la implementación del modelo de trabajo “Involucrado Operativo” entre el Núcleo Corporativo de EPM y las filiales nacionales y optimizar la operatividad del aplicativo KAIROS que apoya la gestión de planes de mejoramiento de la organización.

Cúcuta, 11 de Marzo de 2016

GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditora