



Grupo epm

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

6100

201700008011

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 11 de noviembre de 2016 a 12 de marzo 2017
		Fecha de Elaboración:
		Marzo 10 de 2017

Módulo de Planeación y Gestión

Avances

Con relación a los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, se realizaron capacitaciones al personal recién ingresado y pasantes universitarios dentro del programa de inducción empresarial concernientes a temas éticos, los días 5 de diciembre de 2016 y 16 de febrero de 2017, abarcando temas como Importancia de la ética en el contexto empresarial, definiciones, objetivos, ámbitos de aplicación, principios y valores; Reglas y conductas como guía de comportamiento en la organización.

Desarrollo del Talento Humano avanzó en las siguientes actividades:

Se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones programadas en el Plan de Aprendizaje:

- El Seminario Gestión de Riesgos, finalizó sus actividades el 25 de noviembre de 2016, contando con la asistencia de 30 trabajadores de CENS.
- El 28 de noviembre de 2016, se dio fin al Curso Profundización para Ejecutivos de alto Desempeño, en el cual participaron 11 trabajadores (Gestores de Equipos y Profesionales P2) de la organización.
- El 25 de noviembre de 2016, culminó el curso virtual de Redacción y Ortografía el cual contó con la participación de 29 trabajadores de CENS.
- El 30 de noviembre de 2016, finalizó el curso virtual Modelo Innovadores de Gestión, en donde participaron 30 trabajadores de los diferentes niveles y regionales de CENS.
- El 2 de diciembre de 2016, se llevó a cabo la ceremonia de grado de la Formación y Entrenamiento Teórico Práctico en Trabajos en Redes Energizadas - Línea Viva Técnica a Contacto, en donde se certificaron y habilitaron 36 trabajadores de los niveles Técnico y Asistente Operativo, así mismo, la formación contó con la asistencia de 18 trabajadores de los niveles Tecnólogo y Profesional de la Subgerencia de Distribución de Cúcuta y regionales.
- Los días 5 y 6 de diciembre se realizó la Sustentación de Trabajos de grados de la Especialización Gerencia Financiera con énfasis en NIIF, en la cual participaron 22 trabajadores del Área Finanzas y

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10 La Ceiba, Esquina
PBX (5) 565 0150 - Fax: (5) 565 2516



Auditoría.

- El Curso Avanzado en Alturas se llevó a cabo en el periodo del 30 de octubre al 13 de diciembre de 2016, contando con la participación de 13 trabajadores de la Unidad Suministro y Soporte Administrativo y las Subgerencias Distribución y Subestaciones y Líneas.
- Del 15 al 17 de noviembre de 2016, se realizó la capacitación en Ensayos de Aptitud, en el que participaron 2 trabajadores de los Laboratorios LEMAT y Medidores, adscritos a la Subgerencia Distribución.
- El 17 de febrero de 2017 se llevó a cabo la ceremonia de clausura del Curso de Profundización para Ejecutivos de Alto Desempeño, evento formativo que contó con la participación de 11 trabajadores de CENS (Gestores de Equipo y Profesionales P2), y el Diplomado del Servicio y la Comunicación, en el cual participaron 39 trabajadores de los niveles tecnológicos y técnicos de las diferentes sedes de CENS.
- El 1 de marzo de 2017 desarrolló la Capacitación de Actualización en Reforma Tributaria, en donde se invitó a participar a 30 trabajadores de CENS cuya profesión es Contador.
- EL 2 de marzo de 2017 se realizó el Seminario en Tercerización Laboral, esta formación contó con la participación de 42 trabajadores (Interventores y Negociadores) de CENS.
- EL 3 de marzo de 2017 se llevó a cabo la Ceremonia de Graduación de la Especialización Gerencia Financiera con énfasis en NIIF, en la cual participaron 22 trabajadores del Área Finanzas y Auditoría.
- El 8 de marzo de 2017 se desarrollaron las primeras Triangulaciones Finales del Proceso de Proceso de Coaching Ejecutivo, en el cual participan los líderes de CENS, en donde se trataron los temas: Resultados del proceso de Coaching, Resultados Valoración de Desempeño 2016 y Definición de compromisos 2017. Se tiene programas las sesiones de triangulación final faltantes para el 15 de marzo.

En lo correspondiente a Gestión del Desempeño se realizaron las siguientes actividades:

- En noviembre de 2016, se culminó con la fase de "Seguimiento a los Compromisos de desempeño".
- En diciembre de 2016, se enviaron tips informativos a los Líderes, con el fin de recordar el inicio de la fase "Valoración".
- En enero y febrero de 2017, se acompañó a los Líderes en la etapa de Valoración del desempeño de 2016, obteniendo un avance del 82%.
- El Gerente General inició la entrega de compromisos de desempeño 2017 a los Directivos.
- Se desarrollaron talleres de sensibilización y divulgación para dar a conocer la metodología de Valoración del Desempeño a los niveles tecnológico y técnico de la organización en Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Aguachica; con una participación total de 202 trabajadores.
- Se culminó con la revisión metodológica de las Reglas de Negocios para el Proceso Gestión del Desempeño, las cuales pasaron para revisión y aprobación por parte de Secretaría General.

En el periodo señalado, se realizaron dos (2) eventos de inducción organizacional dirigido a dos (02) trabajadores nuevos vinculados de planta y setenta y un (71) practicantes universitarios y aprendices SENA en donde se siguieron desarrollando las temáticas de forma participativa lo que ha permitido el entendimiento por parte de la mayoría de los asistentes.

En lo relacionado con Clima Organizacional, se realizaron las siguientes acciones:

A fin de realizar el monitoreo al seguimiento de las acciones definidas en los planes de los Equipos de Trabajo (ET) intervenidos, se solicitó a los Jefes de Dependencias y Gestores de ET los seguimientos a los Planes de Acción definidos para cada uno de sus Dependencias/Equipos de Trabajo, logrando a la fecha un avance general de cumplimiento de acciones del 90% de las acciones incluidas en los diferentes planes.

Se realizó la definición de un Plan Transversal de acción de gestión del Clima Organizacional para el año 2017, cuyo objetivo es apalancar desde los componentes de comunicación, formación y acompañamiento la gestión de



Grupo epm®

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

las variables con mayor incidencia en el Clima Organizacional como son: Claridad Organizacional, Trato interpersonal, Apoyo del Jefe y Apoyo Organizacional.

El día 17 de enero de 2017 se dio inicio a la Aceptación de Oferta Ct-2015-000295-R1 cuyo objeto es la Medición de Clima Organizacional y Compromiso Laboral para CENS, la cual se proyecta realizar en los meses de octubre y noviembre del presente año.

Al cuarto trimestre de 2016 se generan los datos consolidados de cumplimiento de los Planes Operativos que demuestran lo siguiente:

- A nivel de empresa para el 4° trimestre de 2016 se cumplió un 24% del 29% de las metas esperadas en planes operativos.
- A nivel de empresa 2016 se obtuvo una ejecución promedio del 95% acumulado.
- La vigencia 2016 presenta un 4% de incremento en el cumplimiento de acciones en planes operativos con respecto al año 2015 (91% de cumplimiento).
- A nivel de dependencias (11): El 27% alcanzó la meta (3) y el 73% no alcanzó la meta (8).
- A nivel de Equipos de Trabajo (29): El 45% alcanzó la meta (13) y el 55% no alcanzó la meta (16)
- Los equipos de trabajo que no alcanzaron a cumplir con la meta esperada en el cuarto trimestre justifican y replantean acciones según sea el caso en los análisis cualitativos que solicita el plan operativo.

El resultado del Indicador de Reporte oportuno de seguimiento a Planes Operativos con corte a 4° trimestre de 2016 se cumplió en un 100% la meta del indicador, superándola en un 6% respecto a lo planeado para este trimestre, se evidencia una mejora del 3% respecto al trimestre anterior en el reporte de los seguimientos por parte de los responsables, antes de cumplirse el plazo establecido en el indicador. Estos resultados se lograron dado el monitoreo permanente en los meses de diciembre 2016 y enero 2017 por parte del Equipo de Trabajo Desarrollo Humano y Organizacional.

El informe consolidado de los seguimientos a planes operativos corte diciembre de 2016 fueron presentados en Comité de Gerencia el día 30 de enero de 2017.

Actividades previas para la formulación de Planes Operativos 2017:

- En la semana del 21 al 25 de noviembre se realizó formación para la formulación de planes operativos vigencia 2017, con una asistencia de 88 personas.
- Junto con el frente de trabajo se elaboró un documento donde se definieron los criterios a tener en cuenta en la formulación y seguimiento a planes operativos año 2017.
- El 27 de diciembre se aprobó solicitud cambio de documento 3176, en el módulo SGC, con el fin de actualizar la plantilla planes operativos para la vigencia 2017 en el módulo del SG.
- Se diseñaron y se socializaron 2 tips para la formulación de planes operativos vigencia 2017 y seguimiento a 4° trimestre de 2016.

Formulación de planes operativos 2017: Del 21 de noviembre de 2016 al 28 de febrero de 2017 se acompañó y asesoró a los responsables de procesos en la formulación de 29 planes operativos 2017; Con corte al 28 de febrero de 2017 el indicador Nivel de oportunidad en la formulación de los planes operativos anuales 2017 se cumplió en un 100% superando la meta planeada para la vigencia 2017 en un 10%, así mismo, se evidencia una mejora respecto al año 2016 de un 14% en la oportunidad del reporte de los planes operativos formulados por parte de los responsables antes de cumplir el plazo establecido en el indicador. Estos resultados se logran gracias a la gestión y acompañamiento realizado en los meses de diciembre, enero y febrero por parte de los asesores metodológicos del equipo de trabajo de desarrollo humano y organizacional y el compromiso de los responsables por la planeación operativa para la vigencia actual.

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10 La Ceiba, Esquina
PBX (5) 565 0150 - Fax: (5) 565 2516



Grupo epm®

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Actualmente se mantiene el Modelo de Procesos de CENS con 13 Macroprocesos y 70 procesos.

En el cuarto trimestre de 2016 a corte 30 de diciembre se obtuvieron los siguientes logros:

- Intervención del 97% de los procesos de CENS en razón a: cambios en la estructura administrativa, implementación de nuevas prácticas a nivel de grupo y mejoras propias del proceso.
- 74% de los procesos intervenidos estaban finalizados y aprobados. 26% estaban en desarrollo.
- 63 Trabajadores formados en Gestión por procesos.
- Actualización en el sistema de información de 2.340 documentos y registros que soportan los procesos.
- 24 manuales que soportan el mantenimiento del Sistema de T&D actualizados, impresos y entregados a cuadrillas operativas en Cúcuta y Regionales.
- Homologación del modelo de procesos: Análisis de la aplicación del modelo de procesos Grupo EPM en CENS. Planificación de los cambios del modelo: generación del método de trabajo para la Transición Gradual del modelo actual al Modelo de Grupo. Despliegue del modelo de grupo a los procesos intervenidos en el 2016 y formación al personal involucrado.
- Acompañamiento 9 proyectos del programa EPM sin Fronteras.
- Incorporación en los procesos de los nuevos requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015: Realización diagnóstico, identificación de brechas y responsables, elaboración y ejecución del plan de trabajo 2016, Cumplimiento del 95%. Generación de propuestas con equipos responsables del cierre de brechas. Formación a 70 trabajadores en la norma NTC ISO 9001:2015.

En enero, febrero y marzo del 2017, se presentaron los siguientes desarrollos:

- Avance en la homologación de siete (7) procesos: Gestión Flujo de Caja (avance: 58%); Gestión Financiación (avance: 5%); Gestión Contable (avance: 65%); Gestión Integral de Riesgos (avance: 8%); Recaudo (avance: 5%); Verificación Independiente (avance: 63%); Gestión Servicios Documentales (avance 6%).
- Ajuste de prácticas por ejecución de programas y proyectos: - Programa Control Pérdidas de Energía: * Consolidación y reporte del Seguimiento con corte al mes de febrero del Lote 4 Programa Control Pérdidas de Energía. (incluye 5 sub-lotes). * Coordinación y monitoreo para la revisión de instructivos con alcance de grupo. * Preparación documental y logística de mesa de trabajo para presentar avances a Líderes de sub-lotes y Jefes de Estructura involucrados con la gestión y seguimiento de Lote 4 Programa. control Pérdidas de Energía en coordinación con el Director del Programa. * Participación en Comité de Seguimiento al Programa EPM-filiales; - Proyecto Sistema de Gestión de Activos: * Definición del indicador Gestión de Activos PEGA CENS 2017. * Acompañamiento metodológico en la aplicación de prueba de la herramienta de diagnóstico de Gestión de Activos.
- Total, procesos intervenidos durante el primer trimestre del 2017 por mejoras propias: 36 procesos (52% del modelo de procesos vigente) y 247 documentos.
- Impresión y entrega de dos (2) Manuales que soportan el mantenimiento del Sistema de T&D actualizados, a cuadrillas operativas en Cúcuta y Regionales.

Indicadores de Procesos:

Durante la vigencia 2016 se mantuvieron 135 indicadores de procesos los cuales fueron objeto de seguimiento según periodicidad establecida para cada uno. Así mismo, se capacitaron en el 2016 un total de 74 trabajadores en gestión de la medición.

Para el último trimestre 2016 se realizó el siguiente Seguimiento a Indicadores de Procesos:

- Octubre: de los 46 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 37 (8

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10 La Ceiba, Esquina
PBX (5) 565 0150 - Fax: (5) 565 2516



pertenecen al CMI y 1 reporta su seguimiento dos meses después del corte). Obteniendo el reporte oportuno de 37, equivalente al (100%). El cumplimiento fue: rango verde: 31, rango amarillo: 4, rango rojo: 1 y No dispone de información: 10

- Noviembre: de los 41 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 33, (8 pertenecen al CMI). Obteniendo el reporte oportuno de 31 indicadores, equivalente al (94%). Los indicadores "Respuesta a reclamos y recursos - Cumplimiento en la atención oportuna de solicitudes por mantenimiento a sistemas de alumbrado público" no reportan oportunamente su seguimiento. El cumplimiento fue: rango verde: 27, rango amarillo: 5, rango rojo: 1 y No dispone de información: 8
- Diciembre: de los 128 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 109 (14 pertenecen al CMI, 2 reportan su seguimiento cuarenta y cinco (45) días después del corte, 2 miden la oportunidad en los reportes de seguimientos de planes operativos e indicadores y 1 reporta su seguimiento dos meses después del corte). Obteniendo a la fecha el reporte oportuno de 102 indicadores, equivalente al (94%). El cumplimiento fue: rango verde: 86, rango amarillo: 7, rango rojo: 2 y No dispone de información: 33

El indicador Nivel de oportunidad en reporte de seguimiento a indicadores de procesos se cumplió en el 4to trimestre de 2016 con el 95% superando la meta establecida para el indicador en un 6% respecto a la meta planeada (92%). Este resultado es el producto del posicionamiento en los responsables y conocedores de los procesos CENS sobre la importancia de la disponibilidad de la información relacionada con los indicadores de proceso y al monitoreo realizado por parte de los profesionales del equipo Desarrollo Humano y Organizacional (Gestión Organizacional).

Los responsables de los indicadores se comprometen con el análisis y la definición de acciones a través de planes de mejoramiento de los indicadores que se ubiquen en rango rojo.

El informe consolidado de los seguimientos a indicadores de procesos corte diciembre de 2016 fueron presentados en comité de Gerencia el día 30 de enero de 2017.

A partir de enero 2017 se acompaña a los responsables de procesos en la formulación de Indicadores, definición o actualización de metas para la vigencia 2017 asociadas a los indicadores de procesos; Actualmente se tiene identificado la definición de 143 fichas de indicadores de procesos para la vigencia 2017 de los cuales a 06 de marzo se encuentran 66 revisados y aprobados por los jefes, 71 se encuentran en revisión por el responsable o ajuste metodológico y tan solo 6 fichas están pendientes de recibir.

En cuanto a Políticas y Normatividad, con corte a IV trimestre de 2016 se presentó el siguiente balance: Adaptación y divulgación de la metodología de Modelo normativo de grupo a través de los grupos primarios; Así mismo, Asesoría a responsables en la gestión normativa de sus procesos (vigencia, aplicabilidad y cumplimiento): 69 normogramas y 18 manuales de políticas y lineamientos.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2017, se ha obtenido el siguiente avance:

- Desde el 17 de enero se viene trabajando la revisión de la normatividad aplicable a cada proceso por parte de responsables y conocedores a 06 de marzo de 2017, el estado de actualización es el siguiente:
 - En revisión por parte del conocedor: 14; - en revisión metodológica: 15; - En revisión y Aprobación Jefe Estructura Administrativa: 14; - Actualizados en el módulo del SG: 15; - sin reporte de actualización: 2
- Manuales de lineamiento o reglas de negocio revisadas y tramitas para su aprobación: 4 manuales.

Con relación a Administración de Riesgos, a diciembre 2016 se realizó la asesoría para la actualización los riesgos de los 50 procesos objeto de medidas de tratamiento y los 20 procesos que no requerían tratamiento prioritario. En total se actualizaron 70 procesos identificando 441 riesgos en total.

Se finalizó la realización de los talleres de acompañamiento a los procesos de CENS para la formulación de los planes de tratamiento de los riesgos identificados en el año 2015, con un avance en cronograma del 100% equivalentes a 50 procesos revisados y actualizados en Kairos.

Se actualizó y publicó oportunamente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de riesgos de Corrupción. Así mismo, se realizó la identificación de las brechas de la Norma ISO 9001-2015 para aplicarlas a la gestión de riesgos en CENS.

Dificultades

Teniendo en cuenta que la organización está aplicando nueva Metodología en Gestión del Desempeño de las Personas, se tomó mayor tiempo en la valoración del desempeño 2016 y se debió reprogramar el Cronograma de Implementación.

Debido a que los Gestores de Equipo de Trabajo y/o Jefes no realizan oportunamente el seguimiento a las acciones definidas en sus Planes de Acción para la Gestión de Clima Organizacional, se dificulta el monitoreo para dar cumplimiento a las mismas.

Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

Durante este cuatrimestre se continuó con las actividades permanentes de Autoevaluación del Control y la Gestión de los procesos por parte de los responsables a través de la gestión de los siguientes instrumentos: Gestión Integral de riesgo con el monitoreo de los riesgos y la definición de acciones de mejora, 419 acciones definidas y objeto de seguimiento en planes mejoramiento, seguimiento a 143 indicadores de gestión de procesos, análisis de datos, grupos primarios y demás herramientas definidas y aplicadas por cada dependencia.

Al cierre de la vigencia 2016, el Plan de Trabajo de Auditoría cerró con una ejecución del 94% realizándose aseguramiento de los procesos y proyectos de la organización mediante 51 trabajos ejecutados. Se superó la meta de la proyección de cierre del plan de trabajo enviada a la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa durante el tercer trimestre de 2016.

Respecto al fortalecimiento de la Cultura del Control en la Administración de Contratos, se culminó el acompañamiento a 34 interventores técnicos y administrativos para brindarles refuerzo en el conocimiento de la administración de 38 contratos. Igualmente, se culminó la verificación de la aplicación de controles internos en las modificaciones a la contratación, lográndose un ahorro estimado por \$190 millones. La labor de aseguramiento de controles se entregó al proceso responsable para continuar dentro de la operatividad del mismo esta revisión.

Otros indicadores que miden la gestión de la actividad de Auditoría en CENS tales como Percepción de Comités de Auditoría y Ejecutivos, Percepción sobre la calidad de los trabajos de auditoría, Planes de mejoramiento formulados, entre otros, alcanzaron la meta propuesta.

Se realizó la valoración de los Indicadores de Desempeño de los Profesionales de Auditoría para la vigencia 2016, lográndose cumplimiento de las metas propuestas con la Administración. Iniciando la vigencia 2017, se establecieron las nuevas metas de indicadores de desempeño de los Profesionales y Tecnólogo de Auditoría, acordes con los lineamientos de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa EPM.

Al cierre de la vigencia 2016, la administración alcanzó el 95% de la formulación de planes de mejoramiento resultantes de la labor de Auditoría de CENS, mostrándose avance en la gestión de la mejora de los procesos.



Grupo **epm**

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Respecto a los Planes de Mejoramiento resultantes de la labor de los proveedores externos de aseguramiento, el avance en la formulación se encuentra en un 100%. Como resultado de la Auditoría Especial desarrollada por parte de la Contraloría General de Medellín, se realizó seguimiento a 26 acciones de mejora correspondiente a 13 hallazgos administrativos, verificándose las evidencias que soportan el cumplimiento de las mismas, logrando una calificación de 100 puntos en cuanto al cumplimiento.

Se recibieron los resultados finales de la medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia vigencia 2015, obteniéndose un resultado de 80.2 puntos promedio ubicándose en un nivel Moderado de riesgo de corrupción. Teniendo en cuenta que la metodología incorporó nuevos parámetros de medición y la evolución de lineamientos nacionales e internacionales, el resultado de esta medición no es comparable con la medición de la vigencia anterior. A nivel de Grupo Empresarial, se determinó que durante la vigencia 2017 no se aplicará esta medición, sino nos enfocaremos en cerrar las brechas que arrojaron los resultados, consolidando mejores prácticas a nivel del Grupo Empresarial de EPM.

Con relación a los Planes de Mejora registrados en el aplicativo Kairos:

- Durante la vigencia 2016 se registraron 1.289 acciones de mejora: Correctivas: 508, de mejora: 413, preventivas:368
- Durante la vigencia 2016 se formaron 178 trabajadores en Gestión de la Mejora.
- El 30 de enero de 2017 se presentó en Comité de Gerencia el estado de las acciones de mejora en el aplicativo Kairos, los datos fueron los siguientes: - Total acciones incluidas en Kairos con corte a 30 de diciembre :1289 acciones. En comparación con el reporte presentado en el Comité de Gerencia del 28 de noviembre de 2016 (1.186) se evidencia una generación de 103 acciones; - Los orígenes que reflejan un mayor número de acciones de mejora, en su orden son: Auditoría Interna de Control (401 acciones), Auditoría Interna de Sistema de Gestión (308 acciones) Gestión por procesos (338 acciones); - Se resalta para este periodo la generación de planes de mejoramiento por los hallazgos identificados en la auditorías interna internas de control y en las de gestión propia del proceso; - Del total de acciones tramitadas por el aplicativo Kairos (1289): el 29% se encuentra en desarrollo y el 71% se encuentra cerrado. el 95,7% de las acciones cerradas han sido cumplidas y efectivas, y el 4 % ha sido declarado como cumplido no efectivo o como no cumplido no efectivo.
- A febrero de 2017 se encuentran en Kairos un total de 1.319 de las cuales son objeto de seguimiento para el primer trimestre de 2017 un total de 419 acciones.

Dificultades

Debido a que en algunos trabajos de auditoría se estimó necesario ampliar el alcance, no fue posible obtener el 100% en la ejecución del plan de trabajo, en razón a la ejecución de aseguramiento de mayor complejidad en horas. Se estableció un Plan de Mejora y las acciones tomadas se encuentran formuladas en el sistema de información Kairos y están enfocadas a priorizar la ejecución de los trabajos de aseguramiento de mayor asignación de horas en los primeros trimestres del año y delimitar el alcance de las pruebas de auditoría para lograr su ejecución dentro del tiempo planeado.

Eje Transversal: Información y Comunicación

Avances

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10 La Ceiba, Esquina
PBX (5) 565 0150 - Fax: (5) 565 2516



Grupo epm

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Durante el último cuatrimestre se realizaron, entre otras, las siguientes actividades relacionadas con Comunicación Externa:

- En el acompañamiento social al Proceso Reducción y Control de Pérdidas de Energía, se capacitaron e intervinieron 2.500 personas a través de visitas, reuniones y talleres educativos en las regionales de Cúcuta, Aguachica y Ocaña.
- Se culminó el Festival de música “Cantando con Energía” con la participación de 130 personas inscritas y 1.200 en el evento final.
- Culminación del proyecto educativo ambiental “Siembra un árbol, siembra vida”
- Se llevaron a cabo los tres (3) seminarios para el segmento Gobierno en Toledo, Labateca y Arboledas.
- Culminación de tres escuelas de líderes en Cúcuta, Aguachica y Tibú.
- Culminación del proyecto Energilandia con la participación de 6.500 niños.
- Se realizó el proyecto del mundialito en asentamientos humanos con la participación de 392 personas
- Con el propósito de fortalecer las relaciones con los clientes que pagan puntualmente el servicio de energía inicia a partir del mes de marzo la LOTOMANIA como parte del plan de incentivos y como estrategia que apalancará los resultados CIER 2016. Tendrá una duración de 8 meses y se utilizará el respaldo de la factura como parte de la estrategia de mercadeo.

Así mismo, Comunicaciones gestionó las siguientes actividades durante el último cuatrimestre:

Publicaciones periódicas

- CENS.com: Boletín digital dirigido a público interno: 17 ediciones enviadas por correo electrónico.
- CENS.COM impreso: Boletín dirigido a público operativo: 8 boletines entregados.
- Clasificados CENS.com: 12 boletines enviados.

Comunicación Organizacional:

- Se divulgó campaña de Office 365, nuevos servicios de la plataforma del Grupo.
- Divulgación 3. Controller, control y optimización del presupuesto.
- Divulgación de Tips de Salud Ocupacional suministrados por ARL Colmena.
- Divulgación campaña sobre reporte de luminarias y alumbrados navideños que no cumplan con uso legal
- Generación y divulgación de tips de Almacén sobre bienes inventariables, cierres de recepción de material.
- Generación de tips o avisos sobre cierre presupuestal y apertura del sistema JDE
- Aplicación de Estudio de Reputación 2016
- Aplicación de Estudio de Efectividad de la Comunicación Interna

Comunicación Informativa:

- Actualización de la información en la web de CENS.
- Realización de Aguinaldos ALÓ CENS, en cuatro sectores de Cúcuta y área metropolitana para promover el uso legal y eficiente de la energía en Navidad.

Medios de Comunicación:

- Emisión del programa Radial Aló CENS, a excepción de las dos primeras dos semanas de 2017. Para un total de 30 programas. 2 por semana; miércoles y viernes de 9 a 10 a.m. por los 1210 AM – La Cariñosa de RCN y red de emisoras comunitarias.
- Emisión del programa de televisión, 1 por semana, se generaron de 17 programas que se emiten en canales como ATN, TuKanal, TRO (hasta 31 diciembre 2016), y canales locales en área de influencia.
- Actualización de información de CENS en redes sociales:

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10 La Ceiba, Esquina
PBX (5) 565 0150 - Fax: (5) 565 2516



Grupo epm

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

10.000 seguidores en Twitter y 9.586 trinos
Fan page Facebook: 12mil "Me Gusta"
Canal en Youtube: 317.998 reproducciones, Total de mil videos

Dificultades

Se evidencia resistencia por parte de la comunidad ante la aceptación de la medición Energía Prepago en los asentamientos humanos, relacionado con una oferta de prestación del servicio de energía eléctrica mediante la compra anticipada de los kilovatios/hora que van a consumirse, a través de pines y potenciado con un programa de acompañamiento social y educativo que garantice el uso adecuado del servicio. Esta situación ha llevado a la realización de reuniones entre la Empresa con otros entes como La Defensoría, el Concejo Municipal entre otros, con el fin de explicarles dicho proyecto que se realiza en beneficio de la comunidad.

Estado general del Sistema de Control Interno

La empresa mantiene el compromiso de la Alta Dirección con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno implementando acciones preventivas y de mejora en los procesos y proyectos. Así mismo en la formulación y seguimiento a los planes operativos e indicadores que apoyan la toma de decisiones. Se avanza en la mejora del relacionamiento con nuestros grupos de interés a través de las redes sociales y la implementación de campañas dirigidas a los clientes/usuarios.

Recomendaciones

Trabajar por la consecución oportuna del seguimiento a los planes de acción para la Gestión de Clima Organizacional y/o valoraciones de Gestión del Desempeño, con el fin de realizar el debido monitoreo al cumplimiento acordado.

Agotar los mecanismos de diálogo con la Comunidad y el Estado a fin de que los clientes / usuarios se beneficien de un mecanismo fácil y económico de iluminación en los hogares en nuestro territorio a través del mecanismo "Energía Prepago".

Cúcuta, 10 de marzo de 2017

GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditor