

6100

201500010399

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

Auditora Encargada	GLADYS MABEL CONDE SÁENZ	Período Evaluado: De Marzo a Julio 2015
		Fecha de Elaboración: Julio 10 de 2015

**Módulo de Planeación y Gestión**

**Dificultades**

En atención al lineamiento dado por la Dirección de Proyectos y Capacidades del Grupo Empresarial, el 24 de mayo de 2015 se decidió no continuar con la ejecución del cronograma de trabajo definido sobre Gestión del Desempeño, teniendo en cuenta que la contratación de la herramienta HCM Fusión (Human Capital Management) fue suspendida de acuerdo con las directrices dadas por la Gerencia de TI de EPM, ya que esta impacta en gran medida la ejecución de las actividades planeadas (ciclo de valoración de los compromisos de desempeño), sin embargo, se continuo con el ajuste y la documentación del proceso para su homologación, además mientras se esperan nuevas directrices del grupo para dar continuidad a la ejecución del cronograma se han venido desarrollando talleres y sesiones de coaching para líderes y gestores de equipo de trabajo, entre otras actividades..

De acuerdo a las indicaciones recibidas el 15 de mayo de 2015, se replanteó la contratación y ejecución de la encuesta de Clima Organizacional para Septiembre y Noviembre respectivamente, definiendo que la presentación de los resultados será durante el primer semestre de 2016.

La ejecución de la Formación por norma "Técnica a Potencial", contemplada en el Plan Formación, programada para su desarrollo durante el segundo y tercer trimestre 2015, no ha sido posible toda vez que no se cuenta con el equipo adecuado para la ejecución de la mencionada formación, sin embargo las gestiones referentes para la compra de estos equipos se vienen adelantando por parte la Subgerencia Subestaciones y Líneas.

Se encuentra en proceso de actualización la "Guía de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Empalme del personal" a fin de ajustar la nueva actividad organizacional: "Empalme en el cargo", con la cual se busca que una persona haga entrega oficial a otra de las actividades que están bajo su responsabilidad en los casos de reemplazos o encargos; sin embargo, se han presentado situaciones que han requerido revisar la metodología del Empalme en el Cargo, a fin de asegurar su efectividad.

Debido a los cambios en estructura y procesos que se desprenden del programa EPM Sin Fronteras, se ha prolongado el despliegue del Direccionamiento Estratégico, dado que se debe asegurar que todos los componentes de la organización conozcan el tema, con la finalidad de que orienten sus actuaciones hacia la consolidación de la estrategia.



Con los ajustes realizados al Direccionamiento Estratégico, se presentaron cambios importantes en la formulación de indicadores de gestión, lo que obligó a reformular sobre la marcha, el alineamiento de los planes operativos.

Así mismo, se han presentado algunas limitaciones por la no disposición de información necesaria sobre la proyección de los cambios que pueden derivarse del programa EPM Sin Fronteras.

## Avances

Secretaría General, el 22 de mayo 2015, realizó una Jornada de Sensibilización sobre el "Código de Ética" dirigida a todo el personal de la Empresa, 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. Así mismo, en la página web de CENS se publicó la Encuesta sobre Línea Ética, dirigida a los diferentes grupos de interés, a fin de evaluar los canales de atención de denuncias.

Se realizó divulgación del Modelo de Gestión de Desempeño al personal de las Regionales Ocaña, Aguachica, Tibú y Pamplona, las visitas fueron realizadas por el Jefe de Área de Servicios Corporativos y los Gestores de sus Equipos de Trabajo los días 16, 17 y 23 de Abril y 08 de Mayo de 2015.

Se realizaron sesiones de coaching con los Gestores de los Equipos de Trabajo de las dependencias de la organización, iniciando con la divulgación de conceptos para el buen manejo de la comunicación al interior de sus grupos de trabajo. Actualmente, en una nueva fase de este proceso de acompañamiento, las sesiones de coaching se están realizando de manera personalizada buscando afianzar los conocimientos obtenidos en los niveles anteriores, con el propósito de potencializar el desempeño en las competencias comunicacionales, identificar fortalezas, brechas y generar planes de mejoramiento que les permitirá adquirir experiencia y habilidad en el manejo de las conversaciones para definir los compromisos de desempeño con sus colaboradores. El Coaching Profesional experto, quien apoya este proceso desde su inicio en CENS, resalta el poder de las conversaciones en los equipos de trabajo, en pro de la mejora continua de los procesos que se gestionan en la organización.

Con el fin de ajustar el ejercicio de alineación de los Indicadores de gestión de CENS con los nuevos Objetivos Estratégicos del Grupo EPM - Direccionamiento Estratégico Corporativo, se realizaron dos sesiones de trabajo con personal del equipo Planificación y Gestión Transmisión y Distribución, y el equipo Desarrollo Humano y Organizacional.

Gestión Humana envió para su respectiva revisión metodológica, los procedimientos y la desagregación correspondiente al Proceso Gestión del Desempeño de Personas el pasado 26 de mayo 2015.

Se recibieron lineamientos por parte de EPM-Medellín para la "adhesión" de CENS al Contrato con la firma CIINCEL S.A., liderado por la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura del Grupo Empresarial, a fin de asegurar la integración de cada filial en la realización de la Medición de Clima Organizacional para la vigencia 2015, con la misma metodología que permita análisis comparativos y contar con el insumo para el reporte del cuadro de mando integral. De acuerdo con la reunión de seguimiento realizada con la Profesional de la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura, se definió que la Contratación del Diagnóstico de Clima en las filiales, debe estar formalizado desde



Septiembre para ejecutarse entre noviembre y diciembre de 2015, a fin de contar con resultados comparables entre todas las filiales del Grupo. En CENS se cuenta con un cronograma de trabajo “Medición de Clima Organizacional CENS 2015 – 2016” para llevar a cabo las actividades de Clima Organizacional según indicaciones de EPM-Medellín.

Con relación al Plan de Formación se realizaron los siguientes eventos:

- Segundo Encuentro Taller de Coaching "El poder de las conversaciones como herramienta para potenciar la Gestión del Desempeño" haciendo especial énfasis en la planeación, desarrollo y cierre de conversaciones, programadas durante los días 15, 16 y 17 de abril de 2015. En el evento se obtuvieron resultados en los indicadores de participación de 83% y de 4.5 puntos de 5 respecto a la calificación de satisfacción del evento.
- Durante los días del 16 al 26 de junio de 2015 se llevó a cabo el Tercer Encuentro de Coaching "El poder de las conversaciones como herramienta para potenciar la Gestión del Desempeño" donde se incluían sesiones individuales de coaching y feed back con cada uno de los líderes y gestores de equipo, logrando así liberar su potencial, fortalecer conductas, modelos mentales y actitudes en su comunicación en el rol que desempeñan generando un mayor impacto e influencia en su equipo de colaboradores. En el evento se obtuvieron resultados en los indicadores de participación de 85% y de 4.8 puntos de 5 respecto a la calificación de satisfacción del evento.
- El 6 de Julio se dio inicio a la Formación Técnica a Contacto a 13.2 y 34,5 Kv, donde se invitó a participar a 37 trabajadores de CENS.

Durante el cuatrimestre se realizaron 6 inducciones organizacionales, así:

- Abril de 2015, se realizaron 2 inducciones de las cuales 1 estaba dirigida para Aprendices SENA y estudiantes Universitarios, con un alcance de 11 personas y la otra Inducción fue dirigida para trabajadores que ingresaron a la planta de personal de CENS, producto del proceso de selección vigente, con un alcance a 10 personas.
- Mayo de 2015, se realizó 1 inducción para trabajadores que ingresaron a la planta de personal de CENS, con un alcance a 12 personas.
- Junio de 2015, se realizó 1 inducción para trabajadores que ingresaron a la planta de personal de CENS, con un alcance a 17 personas.
- Julio de 2015, se realizaron 2 inducciones, de las cuales 1 tuvo como público objetivo el personal que ingresó a la planta de trabajadores de CENS (26 trabajadores); y la otra fue dirigida a los Aprendices SENA y estudiantes universitarios (45 personas), para un total de 71 personas.

En términos del Entrenamiento en el Cargo, se ha dado cumplimiento con esta actividad destinada para los trabajadores ascendidos, trasladados y vinculados, así:

- Entrenamiento Personal Vinculado (Marzo 2015) – 1 persona en entrenamiento
- Entrenamiento Personal Vinculado (Abril 2015) – 9 personas en entrenamiento
- Entrenamiento Personal Ascendido (Abril 2015) – 6 personas en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Vinculado (Mayo 2015) – 13 personas en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Ascendido (Mayo 2015) – 24 personas en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Vinculado (Junio 2015) – 42 personas en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Ascendido (Junio 2015) – 14 personas en entrenamiento.

Se encuentran en desarrollo los entrenamientos originados en Junio, teniendo en cuenta las fechas de las novedades señaladas.



Con relación a Planes, Programas y Proyectos se informa que:

Se recibió del Núcleo Corporativo el nuevo Direccionamiento Estratégico, que incluye ajustes realizados a los objetivos estratégicos para enfocar de una mejor manera la gestión empresarial, a fin de alcanzar la meta propuesta y consolidar el propósito, mediante el desarrollo de la estrategia empresarial.

Se realizó seguimiento al Plan operativo a primer trimestre con una ejecución del 22%. Se presentó disminución del 3% en el avance de 2015 respecto a 2014, por causa del impacto de cambios por proyecto EPM sin Fronteras. Igualmente un significativo número de acciones se tienen planeadas para ser ejecutadas durante el segundo trimestre del año 2015.

Actualmente se están efectuando los seguimientos con corte a segundo trimestre de 2015. Revisión y propuesta de alineación de los nuevos objetivos estratégicos y focos estratégicos de gestión en los 28 planes operativos que contienen 305 acciones. Se realizó validación de la Propuesta con la Unidad Gestión Operativa, lo que permitirá una mayor alineación del Direccionamiento Estratégico con las acciones del Plan Operativo.

Con relación a la estructura organizacional, se inició el despliegue del Direccionamiento estratégico, como herramienta para iniciar el proceso de planificación de la operación para la vigencia 2016.

Se presentó cambio de la Estructura Administrativa, con la creación de la Unidad de Suministro y Soporte Administrativo, la cual se conformó separando algunos equipos de trabajo que hacían parte del área de Servicios Corporativos. Así mismo, se trasladó el equipo Reducción y Control de Pérdidas de Energía de la Unidad de Proyectos a la Subgerencia de Distribución.

Se continuó con la actualización de Descripciones de Cargos por los cambios en la nueva estructura y demás cambios resultantes del programa EPM Sin Fronteras, encontrándose ingresadas en el Módulo del Sistema de Gestión de CENS el 96% de las 270 Descripciones de cargos.

Se fortalecieron los controles para ajustes en equipos de trabajo y descripción de cargos, actualizándose las respectivas plantillas (Plantilla Solicitud creación, modificación o supresión de equipos de trabajo y novedad de gestores de equipo de trabajo) así como la de solicitud de ajustes a las Descripciones de Cargos; Se analizaron las aprobaciones realizadas por los Jefes de Estructura de Octubre de 2014 a Marzo de 2015 para efectos de definir las delegaciones adicionales a los Gestores de equipos de trabajo.

El nuevo Direccionamiento Estratégico replantea la formulación, pertinencia y efectividad de los Indicadores del Cuadro de Mando Integral (CMI), lo cual permite a la organización tener un enfoque más acertado sobre la importancia y el peso de la gestión de los procesos frente a la estrategia empresarial.

Se efectuó balance del trabajo de alineación de Indicadores de procesos, obteniéndose: Sesiones de trabajo realizadas: 37, Procesos intervenidos: 36 de 38 planeados. Ejecución: 95%. Logros: Propuesta y diseño de 35 indicadores nuevos. Procesos sin indicador: 15.

Se realizó monitoreo sobre el reporte periódico de Indicadores de procesos según su frecuencia (mensuales, bimestrales, trimestrales, cuatrimestrales, semestrales y/o anuales) para los períodos



de Marzo, Abril y Mayo de 2015, para un total de 112 indicadores reportados en el Módulo del Sistema de Gestión, con un nivel de oportunidad promedio del 93,6% alcanzado en estos meses y un nivel promedio de cumplimiento de metas del 88,1%. Lo anterior, gracias a que en abril 2015 se desarrolló una estrategia de divulgación en medios de comunicación internos (Boletín digital Clasificados CENS.com, correo institucional y emisora RDC) sobre la importancia de realizar oportunamente el seguimiento a indicadores de proceso, con un total de 5 publicaciones.

El pasado 26 de junio de 2015 se envió comunicación interna al Gerente General, a los Jefes de estructura, a los Gestores de equipo y a los Profesionales P3 y P2, en la cual se divulgó lo referente a la unificación y aplicación del concepto de Efectividad en CENS, indicando además la definición y los alcances de los conceptos Eficacia y Eficiencia, y los aspectos clave a tener en cuenta para su adecuada aplicación en el seguimiento y medición de los procesos del SGC.

Con relación a las Políticas de Operación, a la fecha se tienen aprobadas por Junta Directiva 14 Políticas en CENS que incluyen la reciente Política definida de Gestión de Activos Físicos Productivos y sus respectivos Lineamientos.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se efectuó la revisión y aseguramiento de la publicación de las Políticas y Lineamientos de CENS en la página web de CENS; se realizó revisión de los lineamientos para la elaboración del presupuesto 2015 propiedad, planta y equipo e intangibles bajo NIIF y se actualizó el Normograma en la Página Web CENS.

Se continuó con la revisión y actualización de los normogramas de los procesos, encontrándose a la fecha con el 96% ingresado en el módulo del Sistema de Gestión, y los restantes se encuentran en su revisión final para actualización.

Con relación a la Administración del Riesgo, se definió en CENS un plan de implementación para la Gestión Integral del Riesgos - GIR y dentro de las acciones, se determinó la actualización de Mapas de Riesgos en Procesos bajo nueva metodología y se preparó un cronograma de trabajo para la intervención de los 69 procesos documentados, se estableció una priorización de acuerdo con los diferentes impactos. Se coordinaron las agendas de trabajo para los procesos a intervenir a partir del 14 de julio de 2015. Se proveyeron las vacantes de los Profesionales asignados a la GIR, quienes realizaron un curso sobre la Gestión de Riesgos Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-31000.

## Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Dificultades

El Cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría presenta una meta del 90%, la cual no se logró cumplir durante el segundo trimestre de 2015, para este corte se alcanzó un cumplimiento del 86%.

Actualmente Auditoría se encuentra realizando el seguimiento a planes de mejora, correspondiente a segundo trimestre 2015.

Se han presentado algunas dificultades en el seguimiento al plan de mejora institucional y planes de mejora por proceso debido a la falta de oportunidad en la atención por parte de los procesos, o no se ha designado un trabajador para atención del plan, o la información del plan no se comunica oportunamente a los responsables de su ejecución. No obstante lo anterior, se están realizando gestiones para adquirir una herramienta tecnológica que facilite la gestión de los planes de mejora.



## Avances

Se efectuó seguimiento trimestral a marzo 31 de 2015, a los planes orientados a fortalecer los controles, producto de la Autoevaluación del Control y de la Gestión 2014, información divulgada y publicada en el módulo del Sistema de Gestión. Actualmente se están efectuando los seguimientos con corte a 30 de junio de 2015.

Se continuaron las actividades de Autoevaluación de la Gestión por parte de los responsables de los procesos de CENS a través de los instrumentos definidos como seguimiento a los planes, a los indicadores, análisis de datos, grupos primarios y demás herramientas definidas y aplicadas por cada dependencia.

Se realizó la Autoevaluación de los controles existentes en los procesos por parte de los responsables, tomando como base los controles identificados en los últimos mapas de riesgos definidos para CENS determinándose su nivel de implementación y de efectividad.

Auditoría ejerce su responsabilidad de realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno a través de su rol de evaluador independiente. Como resultado de la Evaluación DAFP, se obtuvo un 85,5% sobre el Indicador de Madurez del MECI, siendo un resultado Satisfactorio para CENS.

A partir de la vigencia 2015, Auditoría Corporativa EPM – Grupo Empresarial, construyó el plan anual a nivel de grupo empresarial con el apoyo de todas sus filiales. Es así como la filial CENS ha venido ejecutando sus trabajos de auditoría, obtenido oportunidades de mejora relevantes como resultado de los trabajos coordinados y que son desarrollados en todas las filiales del grupo.

Periódicamente Auditoría rinde informes a la Administración y Junta Directiva sobre el estado en la atención e implementación de planes de mejoramiento resultantes de la labor de los Entes Externos de Control y de Auditoría Interna por lo que la Administración se ha comprometido con la gestión y debido seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas para atender oportunidades de mejora identificadas.

Se encuentra en proceso de adquisición la herramienta para gestionar planes de mejoramiento empresarial denominada “Kairos”, con la cual se espera consolidar y administrar los planes de mejoramiento.

De otra parte, Gestión Organizacional realizó inventario de Planes de Mejoramiento vigentes en el Módulo del Sistema de Gestión de la Calidad, con un total a la fecha de 110 planes asociados a los procesos CENS que agrupan un total de 460 acciones de mejoramiento, clasificadas así: 39,6% acciones de mejora, 27,4% acciones correctivas y 33% acciones correctivas. Se finalizó el monitoreo al reporte de seguimiento de planes de mejoramiento con corte primer trimestre 2015 y se inició el monitoreo correspondiente al seguimiento a corte segundo trimestre 2015.

Se realizan acciones de refuerzo y posicionamiento sobre la utilización de Planes de Mejoramiento en CENS siendo las siguientes:

1. Siete (7) conversatorios con las siguientes dependencias: Secretaria General 02062015, Auditoría 05062015, Área Gestión Comercial 05062015, Área Finanzas 09062015, Servicios Corporativos 12062015, Unidad Gestión Operativa 12062015 y Subgerencia Subestaciones y



Líneas 19062015. En estos espacios de sensibilización e interacción se entregó información clave para fortalecer la utilización de los PM como herramienta de mejora en los procesos CENS y se incluyeron entre otros, aspectos a tener en cuenta en el registro de soportes y evidencias en los reportes periódicos de seguimiento.

2. Se elabora y envía el día 17/06/2015 a través del Sistema de Gestión Documental MERCURIO a Gerente general, jefes de estructura, gestores de equipo, profesionales P3 y profesionales P2, una comunicación interna con los aspectos más relevantes en la gestión de Planes de Mejoramiento en los procesos CENS.

Además, se enviaron 2 tips a través de correo electrónico los días 17 y 22 de junio a jefes de estructura y gestores de equipo, profesionales P3 y profesionales P2 con información clave para fortalecer el registro adecuado de evidencias en los reportes de seguimiento a los Planes de Mejoramiento CENS.

## Eje Transversal: Información y Comunicación

### Avances

El 3 de junio 2015 se llevó a cabo con éxito la “Rendición de Cuentas CENS Gestión 2014, Iluminando Hogares, Dibujando Sonrisas” liderada por el Dr. Luis Alberto Rangel Becerra, Gerente General, quien dio a conocer a clientes, comunidades, trabajadores y demás grupos de interés, la gestión de la empresa en el año 2014. Resultados económicos, sociales y ambientales, los logros más importantes y los desafíos para el futuro de la empresa, fue la información entregada durante este evento que se transmitió a través del canal TRO y la red de emisoras del programa ALÓ CENS. La Rendición de Cuentas es un ejercicio de transparencia en el que CENS presentó el balance de la sostenibilidad del 2014, enmarcado en el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM, que busca a través de sus políticas garantizar la construcción de territorios competitivos y sostenibles y, la calidad y continuidad del servicio con Responsabilidad Social Empresarial.

“Conoce tu Consumo” es una estrategia apoyada por los equipos de Mercadeo y Educación al Cliente y Operación Comercial, que tiene como objetivo educar a los usuarios para que hagan control de su consumo de energía mediante el medidor con el que cuentan en sus hogares. Se resalta la importancia de esta estrategia y que los usuarios podrán recibir la charla a través del contratista que se encarga de la toma de lectura. Como etapa inicial, se realizó esta actividad en el área metropolitana de Cúcuta y en Ocaña, a la fecha se han realizado 244 visitas.

Durante el cuatrimestre se realizaron las siguientes actividades por parte del equipo de Educación al Cliente:

- Se realizaron 21 jornadas educativas en empresas, colegios y barrios.
- 930 personas capacitadas en cultura de legalidad y uso eficiente.
- Se culminó la caracterización de 9 escuelas para el proyecto “*Agua para la Educación, educación para el agua*”
- Se realizó una escuela de líderes en la ciudad de Cúcuta.
- 10 encuentros de líderes en: Pelaya, Cáchira, Herrán, Puerto Santander, Campo dos, Gonzales, Durania, Mutiscua, silos y Cúcuta.
- 36 diagnósticos y 212 personas capacitadas en el acompañamiento al cambio del ciclo de facturación.



- Se realizaron 7 eventos educativos sobre la prevención del riesgo eléctrico y el RETIE con maestros y oficiales de construcción en Cúcuta, Aguachica, Ocaña, Sardinata, Zulia, Chinácota y Ocaña.

De otra parte, Comunicaciones ha realizado las siguientes actividades con el objeto de mantener informado al público:

Publicaciones periódicas:

- CENS.COM: Boletín digital dirigido a público interno: 15 ediciones enviadas por correo electrónico.
- CENS.COM impreso: Boletín dirigido a público operativo: 14 boletines entregados.
- Clasificados CENS.com: 15 boletines enviados.

Comunicación Organizacional:

- Se continua la emisión del Boletín Energía Rural sobre el Proyecto de Electrificación Rural, a junio 30 se han emitido 13 boletines, incluyendo ediciones del año anterior, entre el 12 de marzo y el 11 de julio se editaron 4 boletines.
- Realización de Campaña Interna para masificar el uso eficiente de la energía en la empresa, especialmente en la sede de Sevilla.
- Evento especial con comunidad y periodistas en Aguachica para inaugurar el parque y sendero biosaludable construido por CENS junto a la sede de la empresa en este municipio.
- Evento especial con comunidad, docentes, estudiantes, junta directiva, personal de CENS y medios de comunicación para inaugurar la Planta Potabilizadora de Agua en el municipio de Ocaña, corregimiento de Aguas Claras.

Comunicación Informativa:

- Se realizó rendición de cuentas el 3 de junio 2015, en la sede de CENS, con diferentes grupos de interés y con transmisión especial por el canal TRO y la red de emisoras de Aló CENS en Norte de Santander y el sur de Cesar.
- Actualización de la información en la web de CENS.
- Notas informativas para Mi Canal

Medios de Comunicación:

- Actualización de información de CENS en redes sociales:
- 6.930 seguidores en Twitter y 5960 trinos
- 5.557 amigos en Facebook
- Fan page Facebook: 1240 Me gusta
- Canal en YouTube: 169.500 reproducciones
- 480 videos
- Programas de Televisión Buenas Energías: 16 programas
- Programas de Radio Aló CENS: 16 programas

## Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de CENS presenta un nivel de madurez Satisfactorio, con el apoyo de la administración y sus grupos de interés se avanza continuamente en el desarrollo y sostenibilidad de sus elementos para lograr los objetivos institucionales, que redunden en beneficio



de la comunidad. Lo anterior, reflejándose en los resultados del nivel de implementación del MECI, cuyo resultado fue de 85,65% que se encuentra sobre la meta esperada del 79%.

Durante el primer semestre se ha continuado con la implementación de la nueva estructura, concentrando esfuerzos en la provisión de vacantes aprobadas por la Junta Directiva, así mismo se han tomado acciones que han mejorado las brechas de evaluaciones anteriores.

## Recomendaciones

El Sistema de Control Interno muestra un grado de desarrollo importante por cuanto, en términos generales, los instrumentos, mecanismos y elementos de control adoptados, aportan de manera sustancial y sin dificultad para el logro de los objetivos y metas institucionales, no obstante, requiere mejoras en algunos aspectos.

Se debe fortalecer los aspectos relacionados con el seguimiento a la efectividad de los planes de mejoramiento implementados como resultado de las diferentes auditorias tanto internas como externas.

Se recomienda implementar la herramienta de gestión que permita la automatización de los planes de mejoramiento con el fin de facilitar la administración de los mismos y realizar seguimiento al progreso por parte del auditado y del auditor. Así mismo, realizar campañas de fortalecimiento de la cultura de control, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Guía para la Atención de Planes de Mejoramiento.

---

Cúcuta, 10 de Julio de 2015

Atentamente,



MABEL CONDE SAENZ

Auditor (E)