

## EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Agosto 31 de 2015

#### 1. OBJETIVO

- Verificar el grado de avance del Sistema de Control Interno en la CHEC S. A. E.S.P

#### 2. ALCANCE

- Estado de avance del Sistema de Control Interno con corte al 31 de agosto del 2015

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el área de Auditoría genera el siguiente informe que corresponde al periodo comprendido entre los meses de mayo hasta Agosto 31 de 2015, en el cual se destacan los avances obtenidos en los diferentes componentes del MECI:

#### **Componente Talento Humano**

##### **Manual de Conducta Empresarial:**

Como parte de la gestión ética de CHEC, se consideró pertinente la expedición del Manual de Conducta Empresarial, para dar a conocer y promover entre las personas que tienen vínculo con CHEC o la representan, independiente de su cargo o función, algunos comportamientos basados en los valores organizacionales, que permiten reflejar la cultura organizacional deseada, condición fundamental para preservar el buen nombre de la empresa, su reputación y su papel trascendental en el futuro de los territorios donde actúa.

En el manual de conducta se plasman los principios de comportamiento que deben inspirar el actuar, tanto a nivel interno entre trabajadores, como con los demás grupos de interés: dueños, estado, clientes, comunidad, proveedores y contratistas.

##### **Manual de comportamientos éticos:**

El Manual de Comportamientos Éticos tiene como objetivo general presentar el marco de referencia ético de la Empresa.

Fue diseñado para ser tenido en cuenta por los trabajadores que prestan sus servicios para CHEC, ya sea que tengan contrato de trabajo con la Empresa, con empresas de servicios temporales o realicen su práctica en esta organización.

El proceso de cambio y cultura realizó entrevistas individuales con los gestores de equipos para socializar el Manual de Comportamientos Éticos y el Manual de Conducta Empresarial, e identificar los comportamientos no éticos, los cuales servirán como

insumo para realizar las estrategias de sensibilización y difusión y la posible definición de nuevos controles o ajuste de los existentes.

Se proyecta que en el mes de noviembre se iniciará difusión de la campaña de comportamientos no éticos.

### **Medición de Clima Organizacional:**

Entre el 13 y el 16 de octubre de 2015 se llevará a cabo la aplicación de la encuesta virtual e impresa para diagnosticar el clima organizacional y compromiso laboral para conocer lo que las personas piensan sobre diferentes situaciones del trabajo.

La participación a contestar la encuesta es voluntaria, individual, anónima y confidencial.

Los aspectos que se diagnosticarán son: satisfacción laboral; satisfacción del cliente; imagen positiva de la empresa; compromiso; crecimiento personal; aceptación al cambio y calidad de vida.

### **Gestión del Desempeño:**

Se dio a conocer a los Jefes de área y gestores el propósito de la metodología de gestión del desempeño de las personas, el cual consiste en la alineación de las **contribuciones colectivas e individuales** con la estrategia, incentivando la **mejora continua** para que la organización alcance resultados superiores.

En CHEC se establecieron los compromisos de desempeño del año 2015 hasta el nivel de Gestores, excepto en el área de auditoría que se definieron hasta profesionales.

### **Programa para el desarrollo del liderazgo**

Desde el Área Servicios Corporativos se está orientando el programa para el desarrollo del liderazgo en la CHEC, el cual impacta a 53 líderes entre directivos y gestores, con el propósito de desarrollar y acompañar su ejercicio del Liderazgo, alineado con el estilo de liderazgo declarado para el grupo empresarial que consiste en un proceso continuo en el desarrollo de sí mismo de las relaciones y de resultado.

Se definieron 4 Focos de trabajo para el año 2015:

- Acompañamiento individual
- Fundamentación de redes colaborativas,
- Monitoreo de evaluaciones organizacionales y
- Articulación con la escuela de líderes del grupo empresarial, están última se desplegará completamente en el año 2016, integrando los demás elementos del programa.

**Competencias conversacionales:**

Las competencias conversacionales son una condición fundamental para asegurar efectividad en los diferentes componentes de la gestión de las comunicaciones y la gestión de los equipos de trabajo, en ese sentido se pretende fortalecer los siguientes procesos, temas o proyectos que se trabajan al interior de la organización tanto del equipo de trabajo de comunicaciones como del área de servicios corporativos.

A qué le vamos a apostar:

- Fortalecimiento del sistema de comunicaciones y de las competencias conversacionales.
- Contribución de la comunicación a la calidad de las relaciones
- Calidad del sistema de comunicación interna
- Calidad integral de los canales de comunicación
- Claridad organizacional
- Conversaciones de desempeño- de las competencias a las actividades
- Estilo de liderazgo (calidez y cercanía)
- Desempeño de roles en los líderes de la organización.
- Relacionamiento funcional

**Componente Direccionamiento Estratégico:**

Se está realizando el despliegue del direccionamiento estratégico, el cual fue inicialmente divulgado por el Gerente en la reunión celebrada el pasado 11 de septiembre de 2015 con los Líderes y Gestores y se encuentra en proceso de despliegue en los grupos primarios.

Igualmente se definieron y homologaron los valores de Grupo los cuales fueron divulgados a los jefes y gestores en reunión de líderes y los demás trabajadores el despliegue se está realizando en los grupos primarios.

**Componente Administración de Riesgos:**

Las actividades realizadas durante el presente año en Gestión de riesgos son las siguientes:

- Adopción y aprobación de Política y Lineamientos para la GIR (gestión integral de riesgos) de grupo
- Adopción y aplicación de la Metodología establecida para el grupo empresarial en los niveles de gestión Empresa, Procesos, Proyectos y Contratos.
- Actualizando las matrices de riesgos en procesos, previa planeación y programación con las diferentes áreas y equipos de trabajo.

- Validando de la actualización del mapa de empresa, previamente trabajado por el núcleo y con los integrantes del Comité de Gerencia.
- Proyecto Continuidad de Negocio: pendiente realizar el último taller de Resiliencia, recibir y socializar el plan de manejo de crisis y el documento de gobierno de continuidad para CHEC.

En cuanto a la homologación del proceso gestión integral de riesgos en la filial, se han realizado las siguientes actividades:

- Compra de 22 licencias del software – Kairos, que se encuentran en proceso de asignación, instalación y capacitación a los responsables.
- Adopción de lineamientos de la unidad de cumplimiento de núcleo en cuanto a consulta en diferentes listas.
- Curso virtual de lavado de activos, a diferentes grupos objetivo de CHEC.

### **Componente de Auditoría Interna:**

Con el objetivo de apoyar la gestión de la Alta Dirección, se continúa con la implementación de la Auditoría Corporativa, a través de la actividad de auditoría interna homologada con el Grupo EPM y basada en las mejores prácticas internacionales.

Con el propósito de lograr un proceso más estandarizado y eficiente, y de contribuir al logro de los objetivos organizacionales, el plan de auditoría interna 2015 se viene ejecutando y actualizando permanentemente dentro del aplicativo AUDISOFT, por parte de cada auditor, se cuenta con auditoría corporativas e integrales direccionadas desde el Núcleo Corporativo.

Los resultados de los trabajos realizados por auditoria son presentados en Comité Coordinador de Control Interno y Comité de Auditoria.

### **Componente Planes de Mejoramiento**

Durante el año 2015 el Área de Auditoría Interna ha realizado dos informes de seguimiento a los planes de mejora así:

- **Primer informe:** Seguimiento a los planes de mejora del negocio de Generación, Distribución y Gestión Operativa, el cual comprendió la evaluación de controles en el cumplimiento del modelo procedimental definido para la atención y gestión de los planes de mejora cargados en el Sistema de Gestión Integral. La evaluación arrojó un nivel adecuado de gestión.
- **Segundo informe:** Se realizó seguimiento a los planes de mejora que se encontraban en ejecución al 31 de agosto de 2015, producto de las evaluaciones

internas y externas de aseguramiento. La evaluación arrojó un nivel adecuado de gestión.

### **Eje transversal de Información y Comunicación:**

**Jornadas de Comunicación:** El Gerente realizó jornadas de comunicación con todos los trabajadores de las zonas centro, oriente, sur, suroccidente, noroccidente y estación uribe, donde expuso los principales asuntos estratégicos de la empresa y resolvió las inquietudes planteadas por los trabajadores. Además, los subgerentes y jefes de las áreas socializaron las metas, retos 2015 y logros 2014.

**Grupos Primarios:** Con el propósito de hacer más cercano el espacio de relacionamiento entre los miembros de un área o equipo de trabajo se evaluará y analizará la metodología adecuada para la realización de los grupos primarios, metodología que será divulgada en el mes de octubre de 2015 al Comité de Gerencia para que sea socializada y aplicada en los diferentes equipo de trabajo.

### **Encuesta Regional de Satisfacción CIER:**

CHEC nuevamente ocupa el primer lugar en la encuesta anual de Satisfacción del Consumidor Residencial Energía Eléctrica en Latinoamérica y Suramérica y el primer lugar por tercer año consecutivo en el indicador de Responsabilidad Social.

Como reconocimiento al esfuerzo, dedicación y a la labor que desempeña CHEC por mejorar la calidad de vida, los usuarios residenciales del servicio de energía de Caldas y Risaralda una vez más premian a CHEC con el primer puesto en la encuesta de Satisfacción CIER (Comisión de Integración Eléctrica Regional); realizada a 30 empresas prestadores del servicio de energía hasta 500 mil consumidores de Latinoamérica y Suramérica y el primer puesto en el índice de Responsabilidad Social que evalúa la percepción del consumidor sobre las políticas y prácticas socialmente responsables adoptadas por la empresa.

La calificación obtenida es el producto de una evolución en el desarrollo de acciones que han incidido positivamente, especialmente de las áreas de calidad de información y comunicación, atención al consumidor e imagen de la empresa. El resultado alcanzado representa un reto para continuar realizando acciones orientadas a la gestión de servicios que conlleva a mejoras en la atención del grupo de interés clientes.

### **Nueva página web de la empresa:**

Desde el 20 de mayo de 2015 entró en funcionamiento la nueva página web. La cual está alineada con la estrategia del Grupo EPM, buscando generar valor para los diferentes grupos de interés, optimizando la oferta de información, interacción y transacción.

Cada parte de la página cuenta con niveles de usabilidad, accesibilidad, transaccionalidad, cumplimiento regulatorio, centros de servicio, chat en línea, entre otros.

La nueva página web le apunta al logro de la visión digital de grupo EPM que menciona: *“Para el 2018, el **Grupo EPM** desarrollará la mayor parte de su oferta de valor para los grupos de interés, a través de su canal digital, potenciando su ecosistema digital como eje fundamental para la construcción de territorios competitivos y sostenibles”*

### **Nuevo sistema de comunicaciones de CHEC:**

Se encuentra en construcción y diseño la forma como operará las comunicaciones en CHEC, articulando una serie de elementos que conectan a las personas en torno a los propósitos colectivos, permitiendo el establecimiento de relaciones de confianza y cooperación donde fluyan acuerdos de operación que generen bienestar individual y beneficios colectivos.

Igualmente se articulará el plan de comunicaciones 2015-2016 con los retos y trabajo definido por el Grupo EPM.

### **CONCLUSIÓN**

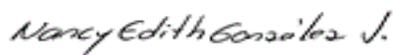
El sistema de control interno de Chec se encuentra en un nivel adecuado de gestión y le apunta permanentemente a la mejora continua del sistema.



**Sandra Raquel Forero Vega**

Auditor CHEC

### **Trabajo Realizado por:**



Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoría