

INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2016 ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P

Sistema de Control Interno ESSA

Es un sistema integrado por el esquema organizacional, los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por el Grupo EPM, con el fin de que las actividades, operaciones, actuaciones, administración y utilización de recursos se haga de acuerdo a las normas constitucionales, legales, a las políticas de Junta Directiva, Gerencia General y la visión y objetivos de la organización.

Todo esto creando un entorno y ambiente de control que estimule e influencia el que hacer, la gestión y dirección del grupo con el fin de lograr los objetivos, respetando el marco legal y generando confianza a los grupos de interés.

Política y lineamientos de control interno

Fueron aprobados mediante Decreto 1906 de noviembre de 2012.

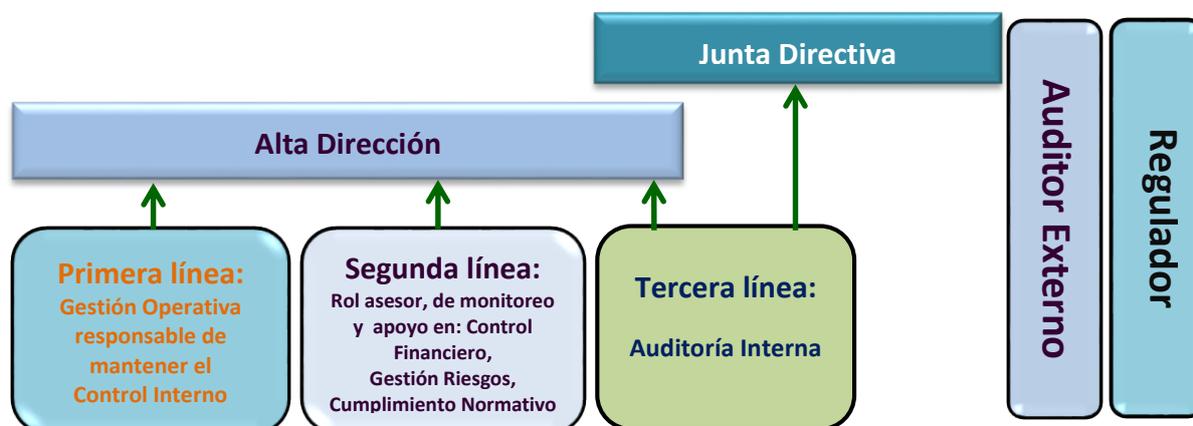
Política: El grupo EPM se gestiona el Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades Empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas.

Lineamientos: Sistema de control interno, Modelo de control interno, Direccionamiento del Control, Gestión del SCI, Gestión de riesgos y controles, Auditoría al SCI, Actividad de auditoría interna.

El control y la Auditoría en las líneas de defensa

- **Primera línea:** La gestión operativa de cada proceso identifica, evalúa controles, mitiga riesgos (en el día a día). Función de **administración** de los riesgos y controles.
- **Segunda línea:** Algunas instancias de la organización como Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Control Financiero, asumen labores de asesoría, monitoreo y apoyo en la administración de riesgos y controles de los gestores operativos. Función de **apoyo en la administración** de los riesgos y controles para la primera línea.
- **Tercera línea:** La actividad de auditoría interna provee aseguramiento a los órganos de gobierno, sobre la efectividad de la gestión del gobierno, riesgos y controles. Función independiente de **evaluación** de la gestión de los riesgos y controles, de la primera y segunda línea.

INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2016 ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P



Fuente: Adapted from ECIIA/FERMA *Guidance on the 8th EU Company Law Directive, article 41*

Responsables frente al control

Jefes: Implementar el Control Interno al interior de la dependencia, promoviendo la correcta ejecución de las actividades y aplicando mecanismos de evaluación y ajuste a los riesgos asociados y controles a su cargo.

Todos los Trabajadores: Ejercer el autocontrol a través de la detección y corrección de las desviaciones que se presenten en la ejecución de las funciones y planes, así como monitorear la gestión de los riesgos asociados y la eficacia de sus controles.

Auditoría: Supervisar el funcionamiento de la actividad de la auditoría interna y el cumplimiento de su plan de trabajo. Velar por la preparación, presentación y revelación de la información financiera. Mantener relación directa con la Auditoría externa. Controlar la eficacia del sistema de control interno. Controlar el cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo. Efectuar el seguimiento al cumplimiento de los planes.

Auditoria interna y/o verificación independiente ESSA

ESSA cuenta con un área de Auditoria, conformada por profesionales calificados y con sus respectivos lineamientos. Por buenas prácticas empresariales a nivel de grupo, la empresa ha venido desarrollando actividades implementadas en el Modelo Estándar de Control Interno, esto permite garantizar y velar por la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa, igualmente permite agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Aunque ESSA no cuenta con un Comité de Auditoría que se desprende de la Junta Directiva de la organización. La planificación anual de auditoría es aprobada por la Alta Dirección y la Junta Directiva, quienes realizan monitoreo al nivel de cumplimiento del plan, así como, de los resultados obtenidos en los diferentes informes generados.

INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2016 ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P

El tema de monitoreo a nivel de efectividad del programa es también uno de los temas que hacen parte de la planificación anual.

Desarrollo del Talento Humano

Los procesos relacionados con el manejo del Recurso Humano en ESSA reflejan políticas de selección, vinculación, entrenamiento, promoción, evaluación, compensación, el compromiso de la empresa con la ética, el cumplimiento a las normas constitucionales, legales y al desarrollo de la estrategia del Grupo.

Proceso de Asimilación de Cambio y la Cultura: En 2016 se prestó apoyo a varios proyectos y procesos como: Mercurio Multiempresa, Modelo de desarrollo humano (HCM), Facturación en sitio, Centro de servicios compartidos, Reporte de tiempo por actividades – RDA, Calidad operativa - CIRE, implementación módulo de consignaciones locales, Productividad en campo, Cadena de suministro, Remos, Sistema de gestión de activos, Gestión y control pérdidas, Mejoramiento de la calidad del servicio, entre otros.

Capacitación: Durante el 2016, ESSA llevó a cabo múltiples actividades de capacitación y horas de formación, acciones de comunicación, así como, actividades de asesorías, socializaciones, talleres y seguimientos y eventos formativos impactando a diferentes públicos objetivos.

Entre Septiembre y Noviembre de 2016 se llevó a cabo capacitación del Programa cumplimiento normativo control y regularidad empresarial frente al contrabando, lavado de activos, financiación del terrorismo y delitos conexos. Así mismo, contamos con los cursos virtuales desarrollados por EPM, los cuales tienen enfoque en la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Clima Organizacional: Con el objeto de fortalecer y mejorar las relaciones y condiciones laborales, en septiembre de 2015, ESSA realizó la medición de clima organizacional identificando las fortalezas y los atributos a trabajar. En 2016 se realizaron actividades en los siguientes atributos: apoyo del jefe, apoyo organizacional, claridad organizacional, trato interpersonal y disponibilidad de recursos, obteniendo con esto un resultado en la medición de clima organizacional, efectuada en noviembre de 2016, de 1,7 puntos por encima del año anterior.

Modelo de Operación por Procesos

Sistema de Gestión de la Calidad: En junio de 2016, ESSA logró mantener la certificación de Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad NTC-ISO 9001 versión 2008, hasta junio de 2018. El alcance de la certificación incluye las actividades de: Generación hidráulica y térmica, Transmisión 230 KV, Distribución en los niveles 115 kV, 34.5 kV y 13.8kV, Alumbrado público y Comercialización de energía eléctrica para el área de cobertura de ESSA.

INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2016 ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P

En noviembre de 2016 se ejecutó la auditoría interna mixta del Sistema Integrado de Gestión, a través de un grupo de auditoría compuesto por trabajadores ESSA y auditores de la firma ICONTEC.

Así mismo en 2016 inicio el Proyecto de Arquitectura Empresarial que consiste en efectuar homologación del Modelo de Procesos a nivel de Grupo EPM, de acuerdo con el cronograma de arquitectura empresarial, el primer proceso homologado en ESSA, fue el proceso de Gestión Integral de Riesgos.

Información financiera: ESSA aplica actualmente las NIIF plenas, establecidas mediante Decreto 2784 de 2012, uno de los reglamentarios de la Ley 1314 de 2009, el cual fue incorporado al Régimen de Contabilidad Pública mediante Resolución 743 de 2013 de la Contaduría General de la Nación. Adicionalmente, en cumplimiento a la Ley 142 de 1994, se contrata la realización de una Auditoría Externa de Gestión y Resultados. El control fiscal es adelantado por la Contraloría General de Medellín y a nivel interno, el Área de Auditoría es la encargada de verificar el cumplimiento contable de las normas.

Calidad del servicio: En 2016, ESSA terminó la ejecución del Plan de Mejora de la Calidad del Servicio del Sistema de Distribución Local (SDL) - fase 1, con la definición de soluciones de protecciones, mantenimiento, optimización de la operación y comunicaciones en los 30 circuitos de distribución de 13,8 kV, identificados como los de mayor impacto en el pago de compensaciones e indicadores de calidad del servicio.

Con el propósito de mejorar la calidad, confiabilidad y seguridad en la prestación del servicio de energía para nuestros clientes actuales y futuros, desde el proceso de Planeación de la Infraestructura se identifican y analizan de manera continua iniciativas para la solución de problemáticas evidenciadas, estudiadas dentro del ciclo de vida de los proyectos de infraestructura, como metodología que garantiza la obtención de los beneficios esperados y la optimización de la inversión requerida por el sistema eléctrico de potencia de ESSA en el mediano y largo plazo.

Proyectos de electrificación rural: En 2016, ESSA ejecuta proyectos para ampliar la cobertura en zonas rurales interconectadas, para la construcción e instalación de nueva infraestructura eléctrica, esto con recursos propios y aportes del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas – FAER, impactando 6.803 familias campesinas. Así mismo, ejecuta proyectos con recursos propios y financiados con el Programa de Normalización de Redes Eléctricas - PRONE, para la legalización de usuarios en barrios subnormales con la instalación o adecuación de las redes de distribución, la instalación de la acometida a la vivienda del usuario y la instalación del medidor de energía.

INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2016 ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P

Información y comunicación externa

En ESSA el proceso de comunicación garantiza el cumplimiento del rol estratégico de la comunicación del Grupo EPM, que tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo. Está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo.

Durante el año 2016 se realizaron 168 comunicados de prensa, 11 ruedas de prensa, celebración del día del periodista, 10 encuentros con medios de comunicación del área de influencia, 52 programas de televisión, 65 programas de radio, 6 boletines impresos y gestión digital en redes sociales con un tiempo de respuesta de dos minutos promedio.

Relacionamiento con comunidad: Asesoría y ejecución de iniciativas comunicativas para proyectos como BanC02, que beneficia a 34 familias guardabosques con la protección de 394 hectáreas, Eduentretenimiento, celebración 125 años mediante la edición del Álbum 125 años iluminando a Santander con 80.000 ejemplares y la celebración de la Noche Azul con cerca de 5.000 personas impactadas, patrocinios deportivos, campaña de Uso legal de la energía y Uso seguro de la energía, y gestión de relaciones para las inversiones en la infraestructura eléctrica.

Relacionamiento Clientes y Usuarios: Desarrollo de 10 campañas y la implementación del Gobierno en Línea - GEL, para generar mayor participación y acercamiento. Dentro de las campañas se desarrollaron: Programa de atención al cliente, Estrategia Prepago, Programa PACTO, Encendamos la alegría de la Navidad, ESSA en Casa, Canales de Atención, Una buena decisión, Facturación en Sitio, y Todos Somos Santander.

Información y comunicación interna

La Empresa comunica sus políticas y mensajes referentes a todos los empleados a través de mailing internos, correos y medio audiovisuales. Adicional a esto se puede detallar la publicación de la información en la SUIT VISION, en la página web, y demás medios de comunicación. La SUIT VISION es una aplicación en la cual, todos los empleados tienen acceso a los diferentes documentos y publicaciones de interés de la compañía, igualmente han sido capacitados para su uso y acceso.

Durante el año 2016 se realizaron de 10 campañas internas, 927 notas en bitácora, 188 piezas de comunicación interna para correo corporativo, cuatro ejemplares de revista empresarial y seis espacios de conversación presencial con trabajadores y directivos.

INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2016 ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P

El Indicador de Efectividad de la Comunicación Interna con un resultado de 71,4%, sobre pasa la meta de 62,7% proyectada, ubicándose en el primer lugar de las filiales de energía del Grupo EPM.

Sistemas de Información y Comunicación:

La publicación de las políticas y códigos son de acceso público en la página corporativa <http://www.essa.com.co>, donde cualquier grupo de interés puede consultar la información allí registrada.

En la página web www.essa.com.co en la pestaña accionistas se encuentra alojadas las políticas:<http://www.essa.com.co/site/Quiénessomos/Políticasempresariales.aspx>. De manera interna son publicadas a través de mailing, correos, medio audiovisuales, en la SUIT VISION y BITACORA, aplicaciones en las que todos los empleados tienen acceso a los diferentes documentos y publicaciones de interés de la compañía.

Desde el 23 de diciembre 2015, ESSA inició la divulgación de los temas de transparencia a través del correo corporativo Comuniquémonos. Adicional a esto se publica en la página corporativa <http://www.essa.com.co>, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, que cuenta con seguimiento cada 4 meses.

Así mismo, ESSA continua promoviendo la línea Ética "Contacto Transparente", esta línea de atención tiene la posibilidad de que las denuncias sean anónimas, este mecanismo está desarrollado por la Empresa para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los empleados ESSA y/o demás grupos de interés (Clientes y Usuarios, Competidores y Colegas, Comunidad y Medio Ambiente, Dueño, Estado, Gente EPM, Proveedores y Contratistas, Socios e Inversionistas) en su relación con la Empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La línea Ética opera a través de: Sitio WEB de EPM: <https://www11.epm.com.co/CustomerPortalCanalEtico>; Correo electrónico: contactotransparente@epm.com.co, Línea telefónica gratuita de alcance nacional: 01 8000 522 955.

De otra parte, en abril de 2016, ESSA realizó el despliegue inicial de la nueva aplicación móvil APP, en esta aplicación se puede encontrar más información acerca de: fórmula tarifaria, costos de desconexión, tarifas vigentes, de campañas externas, eventos que ESSA apoya en la región, las noticias más recientes de las acciones y estrategias implementadas por la empresa. La APP ESSA permitirá tener un mejor acercamiento con nuestros clientes y usuarios, generando una propuesta de valor encaminada al buen servicio y la innovación.