



Vigilada Superservicios

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

CE6100

20171010010467

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

Auditora
(Encargada)

KERLY YULIETH CLARO LUNA

Período Evaluado:

De 11 de Marzo a 12 de Julio 2017

Fecha de Elaboración:

Julio 12 de 2017

Módulo de Planeación y Gestión

Avances

El 17 de abril de 2017, dentro del programa de inducción empresarial, se realizaron capacitaciones concernientes a temas éticos al personal recién ingresado y pasantes universitarios, 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.

Con relación al Desarrollo del Talento Humano, se obtuvieron los siguientes avances:

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

- El 3 de mayo dio inicio la formación de Coordinadores de Trabajo Seguro en Alturas, a esta actividad se invitó a participar a 56 trabajadores de CENS de los niveles Técnico Operativo, Asistente Operativo y Tecnólogos de las Subgerencias Subestaciones y Líneas y Distribución.
- El 11 y 12 de mayo del año en curso se llevó a cabo la Capacitación en Redes Subterráneas la cual fue dirigida a 15 trabajadores de los niveles Técnico, Asistentes Operativos y Tecnólogos del Equipo de Trabajo Mantenimiento Redes Cúcuta 2 de la Subgerencia Distribución.
- El Curso de Aseguramiento de la Calidad de los resultados se desarrolló los días 23, 24 y 25 de mayo de 2017, en este evento formativo participaron la Profesional P2 Medida y la Profesional P2 Mantenimiento de Equipos de la Subgerencia de Distribución.
- La Capacitación en Riesgos Biológicos se desarrolló en los días comprendidos del 9 al 26 de mayo de 2017, de la siguiente manera:
 - Cúcuta: 65 Participantes
 - Pamplona: 15 Participantes
 - Ocaña: 23 Participantes.
 - Aguachica: 9 Participantes

Este evento formativo contó con la participación total de 112 trabajadores de los niveles



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

Técnico, Asistentes Operativos y Agentes Recaudadores adscritos a la Subgerencia Distribución, Subgerencia Subestaciones y Líneas y al Área Gestión Comercial.

- El 21 de junio se llevó a cabo la capacitación para Operadores de Grúa contando con la participación de 6 trabajadores de nivel Técnico Operativo de las Subgerencias Distribución y Subestaciones y Líneas.

En atención a la Gestión del Desempeño se efectuó:

- Acompañamiento a los líderes en la definición y entrega de los compromisos de desempeño, presentando un avance del 80% de los trabajadores de CENS.
- El 03 de abril de 2017 se realizó capacitación en la herramienta "Gestión del Talento Humano" al personal Directivo.
- El 31 de mayo de 2017 a través de la Decisión Empresarial 6400-026-2017 se aprueba el Manual de Reglas de Negocios para el Proceso Gestión del Desempeño de las Personas y el 07 de junio de 2017 fueron divulgadas a través de correo masivo.
- El 15 de junio de 2017 se dio la Salida en vivo de la herramienta "Gestión del Talento Humano" en los Módulos CORE y DESEMPEÑO, la cual soportará el Proceso Gestión del Desempeño de las Personas.
- Diseño de cronograma de formación en la herramienta para todo el personal de la organización, el cual se ejecutará en el tercer trimestre del presente año.
- El 10 y 11 de julio de 2017 se realizó la capacitación en la herramienta Gestión del Talento Humano al personal de la Regional Pamplona.

En el periodo señalado, se realizaron dos (2) eventos de Inducción Organizacional:

- El 17 y 18 de abril de 2017 dirigido a tres (03) trabajadores nuevos vinculados de planta.
- El 04 de julio de 2017 dirigido al Jefe de la Unidad Gestión Operativa.

En los dos eventos de inducción se siguieron desarrollando las temáticas de forma participativa lo que ha permitido el entendimiento por parte de los asistentes.

De acuerdo con las actividades definidas en el Plan Transversal de Gestión del Clima Organizacional para el año 2017, se han adelantado las siguientes acciones:

- Se llevaron a cabo espacios de sensibilización en Clima Organizacional con el Comité de Convivencia Laboral, ET Administración de Personal y Calidad de Vida, Área Finanzas, Equipo Planificación y Gestión T&D.
- Se realizó la definición del plan anual de incentivos.
- Se reforzaron los valores y principios corporativos en la celebración especial del día de la mujer, día del hombre, día de la madre y día del padre, a través de tarjetas y detalles con mensajes alusivos a este tema. Adicionalmente, se reforzaron las actuaciones en el Grupo Primario Ampliado del Área Servicios Corporativos a través de la actividad de retos.
- Se diseñó tarjeta de felicitación por logros académicos y fue enviada a 16 trabajadores de Cúcuta y Regionales, en mayo y julio a 5 trabajadores.
- Se realizó la definición de las especificaciones técnicas para la compra de los obsequios para actividades de cumpleaños y bienvenida de bebé y se remitieron sondeos de mercado.

Adicionalmente se definió que la próxima medición de Clima Organizacional y Compromiso Laboral se realizará en octubre de 2017.



Vigilada Superservicios

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Con relación a Planes y Programas se informa que durante el primer trimestre de 2017 se generaron los datos consolidados de cumplimiento de los planes operativos que demostraron lo siguiente:

- A nivel de empresa para el primer trimestre de 2017 se cumplió un 22% del 19% de la meta consolidada esperada en cumplimiento de planes operativos, variación positiva del 3%.
- A nivel de dependencias (11): El 46% (5) superó la meta, el 36%(4) alcanzó la meta y el 18% (2) no alcanzó la meta.
- A nivel de Equipos de Trabajo (29): El 48% (14) superó la meta, el 35% (10) alcanzó la meta y el 17% no alcanzó la meta (5).
- Los equipos de trabajo que no alcanzaron a cumplir con la meta esperada en el primer trimestre justifican y replantean acciones según sea el caso en los análisis cualitativos que solicita el plan operativo.2

El resultado del indicador de Reporte oportuno de seguimiento a planes operativos corte primer trimestre de 2017 cumple en un 97% la meta del indicador, superando en un 2% la meta planeada para el trimestre, reflejando la oportunidad en el reporte de seguimiento a los planes operativos por parte de los responsables, así mismo, la gestión y monitoreo realizada durante marzo y abril 2017 por los asesores del equipo de trabajo Desarrollo Humano y Organizacional. El informe consolidado de los seguimientos a planes operativos con corte a marzo 2017 fue presentado en Comité de Gerencia el 02 de mayo de 2017.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades complementarias para la mejora de Planes Operativos:

- Se realizó modificación a la Plantilla Plan Operativo, desagregando el campo de Recursos Financieros en los siguientes ítems "Presupuesto Aprobado" y "Cuenta Contable", aprobada por el Jefe Área Servicios Corporativos mediante solicitud de cambio de documento número 3555 y actualizada en el módulo del Sistema de Gestión el 31 de mayo de 2017. Plantilla Plan Operativo actualizada en el módulo del SGC y SCD 3555.
- El 31 de mayo se actualizó en el módulo del Sistema de Gestión el ajuste al método en la Plantilla Plan Operativo y está disponible para su consulta y el 15 de junio se divulgó mediante correo electrónico al Jefe Unidad Gestión Operativa, Auditor y Gestores de Equipo de Trabajo Planificación y Gestión T&D los ajustes realizados al método.
- Se realizaron dos tips informativos con fechas: del 25 de mayo y 27 de junio a fin de solicitar la información y realizar el monitoreo consolidado de todos los planes operativos.

Para el reporte del seguimiento a planes operativo del segundo trimestre 2017, a la fecha se encuentra en periodo de recolección y consolidación de la información, se espera contar con los seguimientos totalmente realizados y reportados por los responsables para el 24 de julio con el fin de ser presentados en el Comité de Gerencia el próximo 31 de julio.

En lo relacionado con Operación por Procesos, se informa que actualmente se mantiene el Modelo de Procesos de CENS con 13 macroprocesos y 70 procesos.

En cuanto la homologación de procesos con alcance grupo para el primer trimestre de 2017 se cuenta con la siguiente información:

En Comité de Gerencia del pasado 2 de mayo, el equipo de trabajo Desarrollo Humano y



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

Organizacional informó a los Directivos el nuevo esquema de trabajo para la homologación de prácticas con alcance de grupo, así como el estado de homologación a la fecha por proceso y los proyectos de grupo que están activos en la filial CENS, los cuales originarán homologación de prácticas. Adicionalmente a los Gestores de Equipo de Trabajo de CENS se les notificó el nuevo esquema de homologación de prácticas mediante comunicación interna.

Basados en los cambios que se han presentado en los métodos de trabajo para la implantación del modelo de procesos y la homologación de prácticas con alcance de grupo, se procedió a actualizar el Mapa de Riesgos del proceso "Diseño o Ajuste de Procesos" incluyendo como agentes generadores de riesgos los siguientes: Falta de claridad e inoportunidad de la información suministrada por EPM para homologar prácticas en los procesos, Falta de claridad e inoportunidad de la información suministrada por EPM en las metodologías para el diseño o ajuste de procesos con alcance de grupo y Falta de claridad e inoportunidad en el modelo de gobernabilidad de proceso.

Durante el segundo trimestre se avanzó en la homologación de prácticas con alcance de grupo en diez (10) procesos del modelo de procesos actual. A continuación, se presenta la relación de procesos intervenidos y su porcentaje de avance en la homologación de prácticas, así como seguimiento cualitativo del acompañamiento metodológico a proyectos de grupo y de CENS: Gestión integral del riesgo 100%; Verificación independiente 100%; Gestión contable 66%; Gestión flujo de caja 64%; Gestión de pagos 47%; Gestión de financiación 25%; Gestión servicios documentales 12%; Recaudo 11%; Control pérdidas 11%; Administración de Bienes de Inventario 4%.

De otra parte, se realizaron las siguientes formaciones relacionadas con la Operación por Procesos: Durante el primer semestre de 2017 se logró al 100% la homologación de prácticas con alcance de grupo en los niveles 2, 3 y 4 de los siguientes procesos: - Atención de consejería legal. - Atención de procesos y acciones legales. - Gestión integral del riesgo. - Verificación independiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a realizar formación a responsables y conocedores de los procesos con práctica homologada en los niveles 2, 3 y 4 en notación BPMN, diagramación que está siendo utilizada a nivel de grupo para el modelamiento de los procesos. Los eventos formativos se realizaron los días: 07, 22, 27 y 29 de junio de 2017 y se contó con la participación de seis (6) trabajadores de las dependencias Secretaría General y Área Finanzas, a quienes se les aplicó test de efectividad (antes y después) para verificar el nivel de aprendizaje del personal de los procesos con práctica homologada sobre el nuevo modelamiento de los procesos de CENS bajo notación BPMN.

Durante el periodo se intervinieron 31 procesos del modelo actual de CENS por mejoras propias realizadas por los responsables, adecuándose 373 controles (caracterización, desagregación, procedimientos, instructivos, guías, plantillas, manuales, etc.)

De otra parte, se gestionó en el módulo del SGC la variable documentación de los procesos, obteniéndose los siguientes resultados: 142 documentos gestionados a través de 49 solicitudes de cambio de documentos y 59 registros gestionados en el SGC.

De acuerdo a los diferentes elementos de la Estructura Organizacional se han presentado los siguientes avances:

Diseño o Ajuste de Cargos:



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

- Diseño de ocho (8) y ajuste de cuatro (4) descripciones de cargos por el nuevo Esquema Operativo producto del Proyecto Productividad en Campo.
- Diseño de las descripciones para los cargos Profesional P1 Cumplimiento, Profesional P2 Data Analytics - Control Pérdidas, Profesional P1 Tecnologías de Operación (plazas aprobadas por Junta Directiva).
- Ajuste de las descripciones de cargos Jefe Área Servicios Corporativos, Profesional P1 Operación del Sistema y Profesional P1 Auditoría.
- Aprobación de las descripciones de cargos diseñadas y/o ajustadas, por parte del Gerente General, de acuerdo a lo recomendado por el Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso en Actas No. 004 del 4/04/2017, No. 004 del 04/05/2017, No. 005 del 23/05/2017, No. 006 del 09/06/2017.
- Diseño de veinte (20) descripciones de cargos (en estado preliminar) por el nuevo Modelo de Equipos de Trabajo.

Solicitudes de Análisis de Cargos y Funciones:

- Revisión de la función relacionada con el representante de la Dirección del SG-SST en la descripción del cargo Jefe Área Servicios Corporativos.
- Análisis de viabilidad de incluir las responsabilidades del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo en las funciones de los cargos.
- Identificación Posibles Cargos Impactados por Nuevas Tendencias Tecnológicas Distribución (CIDET).
- Análisis nombre de los cargos relacionados con Línea Energizada-Línea Viva.
- Análisis de la modificación de la formación académica de los cargos: Profesional P1 Operación del Sistema, Profesional P1 Seguimiento y Control Operativo, Tecnólogo D Mantenimiento Base de Datos Comercial y Profesional P1 Auditoría.

Ajuste de Cargos - Fase I:

- Se informó a las dependencias y/o equipos de trabajo responsables de realizar los ajustes en los Sistemas de Información, el ajuste en los nuevos nombres de cargos, para lo cual se fijó fecha de implementación 06/03/2017.
- Actualización de las 251 descripciones de cargos y eliminación de 31 descripciones de cargos en el Módulo SGC.
- Entrega de las 251 descripciones de cargos al equipo de trabajo Administración de Personal y Calidad de Vida para la respectiva notificación al personal.
- Se realizó socialización el 02, 07, 21, 22 y de marzo 2017 sobre ajustes de las descripciones de cargos a trabajadores vinculados Cúcuta y Regionales.
- Se envió tip masivo *¡Recuerde! Cambio el nombre de su cargo...* con el fin de asegurar que el personal conociera el cambio en sus nombres de cargos.

Ajuste de Cargos Profesionales - Fase II

- Se avanzó en el ajuste de la función básica, funciones principales y diseño de red de contactos de los cargos Profesionales, evidenciándose un avance del 79% equivalente a 100 descripciones de cargos revisadas, ajustadas y validadas de las 127 objeto de ajuste.

Ajuste de Cargos Tecnólogos, Asistentes Operativos y Técnicos - Fase III

- Se avanzó en el ajuste de la función básica, funciones principales y diseño de red de contactos de los cargos Tecnólogos, Asistentes Operativos y Técnicos, evidenciándose un avance del 44.2% equivalente a 50 descripciones de cargos revisadas, ajustadas y validadas de las 113 objeto de ajuste.

En total se tiene un avance del 63% equivalente a 150 descripciones de cargos Fase II y Fase III



Vigilada Superservicios

revisadas, ajustadas y validadas.

Equipos de Trabajo

- El 28 de marzo de 2017 se presentaron las propuestas al personal de las Direcciones Diseño Organizacional y Relaciones Laborales Colectivas, además se contó con la participación de las demás filiales, en dicha reunión se determinó como mejor opción la propuesta 1, ese mismo día se programó reunión con el Gerente General, una vez efectuados todos los análisis se aprueba la propuesta 1 para su implementación.

- El 04 de abril de 2017, la Profesional de la Dirección Diseño Organizacional de EPM, realizó la presentación a la Gerencia Desarrollo Corporativo de la alternativa de reingeniería al Modelo de Equipos de Trabajo generada por CENS y aprobada por el Gerente General.

- El 04 y 28 de abril de 2017, se presentó a los Jefes de Estructura Administrativa y a la Organización Sindical respectivamente, la alternativa de mejoramiento "Reingeniería al Modelo de Equipos de Trabajo" aprobada por el Gerente General.

- El 23 de mayo de 2017, se solicitó al personal de Desarrollo Humano - Gestión Integral de Cambio, acompañamiento para diseñar una estrategia que dé cierre al Modelo actual de Equipos de Trabajo.

- El 21 de junio de 2017, se realizó sesión de trabajo en el cual se identificó la necesidad de acompañamiento, el alcance y un preliminar de las actividades a desarrollar. Finalmente, el 30 de junio de 2017, la Profesional Contratista - Desarrollo Humano realiza entrega de la "Estrategia preliminar de Cierre del Modelo de Equipos de Trabajo Actual".

- Durante junio de 2017 se diseñó la propuesta preliminar de las Descripciones de los Cargos para los Líderes de Equipo(s) de Trabajo, definiéndose: El nombre del cargo, función básica, funciones principales, red de contactos, formación académica, experiencia, licencia, matrícula o certificación, actuaciones y conocimientos específicos; generando un total de veinte (20) documentos (uno por cada Líder de Equipo(s) de Trabajo).

- El 21 de junio de 2017, con la Profesional P1 Mesa de Servicios ERP, se realizó sesión de trabajo a fin de identificar las aprobaciones/autorizaciones que desde el sistema JDE se podría llegar a delegar a los Líderes de Equipo(s) de Trabajo, quien concluye que la empresa es quien finalmente decide que aprobaciones y/o autorizaciones delegar y la Mesa de Servicios ERP procede a parametrizar en el sistema las mismas, siempre y cuando se cuente con el soporte legal/documental de lo decidido. Adicionalmente, se retomó el informe "Análisis de Delegaciones a Gestores de Equipos de Trabajo" realizado en la vigencia 2016, del informe se extrajo e identificaron posibles autorizaciones y/o aprobaciones a delegar a los Líderes de Equipo(s) de Trabajo (Documento en Estado Preliminar), como propuesta generada por el Equipo de Trabajo Desarrollo Humano y Organizacional.

- El 22 de junio de 2017, el Gerente General propone presentar en la Junta Directiva de julio 2017 la propuesta de reingeniería al Modelo de Equipos de Trabajo, a fin de solicitar la autorización de la creación de las plazas requeridas para su implementación. Lo anterior, con la premisa que se implemente el nuevo Modelo de Equipos de Trabajo a partir de enero 2018. A 30 de junio 2017, se cuenta con la "Solicitud de Modificación de la Planta de Personal" en estado Preliminar.

Dimensionamiento y Valoración de Cargos



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

- Inicio del proceso contractual para las necesidades de CENS desde el dimensionamiento de las plazas hasta la valoración de cargos. Adelantando las siguientes actividades:

- * Definición de especificaciones técnicas del contrato y entregables.
- * Realización de sondeos de mercados (6) empresas.
- * Asignación de recursos y generación del CDP.
- * Ajuste a especificaciones técnicas por la información recibida en sondeos de mercado.

- Se preparó informe para la Junta Directiva sesión 791 del 27 de abril sobre los avances del contrato de Dimensionamiento y valoración de cargos.

- Se continuo con la gestión del proceso contractual que abarcará las necesidades de CENS desde el dimensionamiento de las plazas hasta la valoración de cargos. Del proceso contractual se adelantaron las siguientes actividades:

- Se revisó el pliego y especificaciones del proceso por parte de Secretaria General.
- Se solicitó aumento del CDP para permitir la participación de KPMG.
- Se incluyó el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad como requisito de participación de acuerdo a los estudios de mercado.
- Se realizaron los respectivos ajustes a la JP y pliego de acuerdo a las recomendaciones indicadas por Secretaria General.
- Atención de aclaraciones solicitadas por los oferentes

- Se realizó la identificación y análisis de las tareas transversales/comunes que aplican a todos los trabajadores de planta CENS y que son insumo para el dimensionamiento.

- Se realizó el Cálculo de los FTE´s – Tecnología de Información asociados a las actividades que desarrollan los profesionales P1 Comunicaciones y Redes y P1 Soluciones Infraestructura a solicitud de EPM a fin de analizar posibles optimizaciones por traslado de actividades al Centro de Servicios Compartidos.

- Se realizó acompañamiento a la Gerencia General unidad Proyectos, área Gestión Comercial, unidad Gestión Operativa y Subgerencia Subestaciones y Líneas, para la elaboración de las justificaciones de solicitud de aumento de plazas ante la Junta Directiva que se llevará a cabo el 25 de julio de 2017.

- Se inició el acompañamiento al proyecto de Grupo EPM para dimensionar las actividades asociadas a la Gestión Ambiental, Social y de RSE, para los cual se han realizado dos sesiones de trabajo una el 15 de junio de 2016 y el 23 de junio de 2016, en las cuales se realizaron propuestas y análisis para un nuevo esquema organizativo para las temáticas en mención y una proyección de las actividades que serán insumo para el ejercicio de Dimensionamiento.

- Se realizó una prueba piloto de valoración de cargos con una herramienta suministrada por EPM para los doce (12) cargos resultantes de proyectos Productividad en campo.

Comités y RIC's: - Evaluación de los 16 comités documentados, el Comité de Gerencia, Comité Digital, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Convivencia Laboral, Comité de Seguridad Vial y Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso, para dichas evaluaciones se utilizó una lista de verificación, diligenciada de acuerdo a la evidencia documental (actas) y a las consultas realizadas a los integrantes de cada comité.

- Se elaboró informe de cada comité evaluado con los resultados obtenidos de la aplicación de la



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

lista de verificación. Los informes correspondientes fueron enviados por el Jefe Área Servicios Corporativos al Presidente de cada comité.

- Se elaboró informe de identificación de los posibles Comités de Gobierno a diseñar en CENS, tomando como referente los Decretos 2135 de 2016 y 2151 de 2017 a través de los cuales se definen y actualizan los Comités de Gobierno y Obligatorios en EPM, la Guía Metodológica para Comités de Gobierno y Obligatorios de CENS y la presentación de los comités vigentes en EPM. Del análisis realizado a los documentos mencionados se identificó que CENS puede implementar el Comité análisis de fallas, Comité de normalización y especificaciones, Comité de gestión de activos y Comité de gestión integral de riesgos.

- Se diseñó de piezas comunicacionales: Historieta y video a través del cual se da a conocer la conceptualización de los Mecanismos de Integración (Comités, RIC's y Grupos Primarios).

- Se envió al Personal de Planta la Pieza Comunicacional Historieta Mecanismos de Integración a través de Correo Electrónico.

- Se realizó entrega física de Pieza Comunicacional - Historieta Mecanismos de Integración a los Jefes de Estructura Administrativa y Gestores de Equipos de Trabajo - Cúcuta y Regionales.

- Se realizó divulgación y capacitación los días 22, 27, 28, 29 y 30 de junio utilizando como herramienta el video diseñado en donde se da a conocer la conceptualización de los Mecanismos de Integración (Comités y RIC's), a los siguientes equipos de trabajo: Tesorería y Gestión Integral de Riesgos, Planificación Financiera y Costos, Cadena de Suministro, Gestión Documental, Operación Comercial, Comercial T&D, Operación y Calidad, Centro de Excelencia Técnica, Administración de Personal y Calidad de Vida, Gestión Administrativa y Ambiental y Adicionalmente personal del LEMAT y de Auditoría, formando un total de 68 trabajadores de planta y 80 contratistas.

Durante la vigencia 2017 se mantienen 124 Indicadores de Procesos los cuales son objeto de seguimiento según periodicidad establecida para cada uno por sus responsables. El 14 de junio se realizó capacitación a 7 trabajadores en diseño y seguimiento a indicadores de gestión.

Con relación al seguimiento a Indicadores de Procesos durante el primer trimestre 2017 se obtuvo los siguientes resultados: Para el corte de I Trimestre se tiene un total de 159 seguimientos ingresados en el Módulo del Sistema de Gestión que corresponden a 87 indicadores de los cuales 35 son de efectividad, 111 de eficacia y 13 de eficiencia; De los 159 seguimientos a indicadores para este trimestre, 137 reportaron cumplimiento quedando en el rango de gestión, 7 se encuentran en rango de gestión medio y 5 no cumplieron la meta, por lo cual los responsables de los indicadores se comprometieron con el análisis y la definición de acciones a través de planes de mejoramiento de los indicadores.

El indicador Nivel de Oportunidad en reporte de seguimiento a indicadores de procesos, se cumple satisfactoriamente con la meta con un 100%, donde los 153 seguimientos fueron recibidos dentro de las fechas establecidas. Para marzo, de los 82 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 78 (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). Obteniendo el reporte oportuno de 78 indicadores. El informe consolidado de los seguimientos a indicadores de procesos corte primer trimestre 2017 fueron presentados en comité de Gerencia el 02 de mayo de 2017.

Para el reporte del seguimiento a indicadores de procesos del segundo trimestre, a la fecha se



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

encuentra en periodo de recolección y consolidación de la información, se espera contar con los seguimientos totalmente realizados y reportados por los responsables para el 28 de julio con el fin de ser presentados en el Comité de Gerencia del 31 de julio 2017.

Con respecto a Políticas de Operación, durante el segundo trimestre de 2017 se presenta el siguiente balance: Se realizó la divulgación del modelo normativo de CENS para reforzar el conocimiento de la metodología e involucrar a todo el personal en la gestión normativa de la empresa. Temas tratados en la divulgación: Generalidad del modelo normativo, política y su ciclo de gestión, lineamiento y su ciclo de gestión, regla de negocio y su ciclo de gestión, procedimiento y su ciclo de gestión, decisión empresarial y su ciclo de gestión. La divulgación se ha realizado a través: piezas comunicacionales, video, intervención en grupos primarios. Adicionalmente, se revisaron y actualizaron 70 normogramas de procesos y se divulgaron 11 decisiones empresariales en temas relacionados con: interventoría, presupuesto, comités, pensiones, manual de reglas de negocio, manual de política y lineamientos.

Durante el periodo se desarrollaron los talleres de actualización de los Mapas de Riesgos de procesos para la vigencia 2017, con la participación de los conocedores de los procesos y aprobación por parte de los Jefes de Estructura, con un avance del 71%, con el siguiente balance:

- 54 procesos revisados con los conocedores
- 36 procesos aprobados por parte de los Jefes de Estructura
- 36 procesos ingresados al sistema de información Kairos

Es de resaltar, que el proceso de actualización de riesgos para el presente año, tiene un mayor alcance, y se desarrollan las siguientes actividades:

- Medición de la efectividad de las acciones formuladas en Kairos y cerradas a diciembre de 2016.
- Diligenciamiento de la plantilla de análisis del contexto, para la alineación de los riesgos existentes como parte del cierre de brechas de la ISO 9001-2015.
- Se identifican y evalúan los riesgos de empresa, de materialidad, corrupción y protección de datos si aplican al proceso.
- Incluir control "Matriz DIDO" a los procesos que hacen parte de DIDO.
- Se revisan nuevos riesgos, controles y se evalúan nuevamente la probabilidad y consecuencia para actualizar el mapa de riesgos 2017.
- Se definen las medidas de tratamiento para su gestión durante el año 2017.

Dificultades

Se reprogramó la ejecución de formaciones desde la línea de acción "Formación por Norma Seguridad y Salud en el Trabajo", ya que se presentaron retrasos debido a demoras en la Adjudicación del proceso de contratación, lo que generó reprogramación de las fechas de capacitación. Adicionalmente, la programación estuvo sujeta a las vacaciones del personal operativo.

Se reprogramó en el cronograma la Implementación Gestión del Desempeño de las personas, debido al tiempo que se está llevando la definición de compromisos de desempeño 2017, teniendo en cuenta durante este año se está implementando a todo el personal de la organización.



Vigilada Superservicios

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

Con corte a 30 de junio 2017 el plan de trabajo de Auditoría cerró con una ejecución del 76%, realizándose aseguramiento de los procesos y proyectos de la organización mediante 16 asignaciones ejecutadas de 21 asignaciones definidas para el segundo trimestre del año. El indicador denominado “Cumplimiento del Plan por Asignaciones” de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, definió unas metas de cumplimiento trimestrales, las cuales se proyectan cumplir en el tercer y cuarto trimestre, una vez se cierren las evaluaciones en estado en desarrollo a cargo de cada Profesional de Auditoría.

Respecto al fortalecimiento de la Cultura de Gobierno, Riesgo y Control, se ha impactado 173 trabajadores de 517 efectuadas a través de las reuniones de apertura y cierre de auditorías, así como en la participación en Grupos Primarios logrando un cumplimiento de 34% de la meta de 40% anual.

Otros indicadores que miden la gestión de la actividad de auditoría en CENS, tales como Percepción sobre la calidad de los trabajos de auditoría, Planes de mejoramiento formulados, entre otros, alcanzaron la meta propuesta durante el segundo trimestre 2017. De otra parte, se vienen aplicando los compromisos de desempeño para los trabajadores de Auditoría (Profesionales y Tecnólogo) acordes con los lineamientos de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa.

Para el indicador de Planes de Mejoramiento Formulados por Auditoría, durante el segundo trimestre del año se logró el 100% de la meta propuesta. 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 desarrollada por la Contraloría General de Medellín, se realizó seguimiento al plan de mejoramiento para atender dos hallazgos administrativos verificándose las evidencias que soportan el cumplimiento de las mismas.

Con relación a los planes de mejoramiento internos se consideró lo siguiente:

- Con corte a abril de 2017 el aplicativo Kairos, utilizado para gestionar planes de mejoramiento, registró un total de 1.486 acciones de mejora: Correctivas: 598, de mejora: 462, preventivas: 426
- El 2 de mayo de 2017 se presentó en Comité de Gerencia el estado de las acciones de mejora en el aplicativo Kairos, los datos fueron los siguientes:
 - Con corte a 30 de abril 2017 se incluyeron en el sistema Kairos un total del 1.486. En comparación con el reporte presentado en el Comité de Gerencia del 26 de enero (1.289), es decir, se evidencia una generación de 197 acciones de mejoramiento.
 - Los orígenes que reflejan un mayor número de acciones de mejora son: Auditoría Interna de Control (472 acciones), Auditoría Interna de Sistema de Gestión (307 acciones) Gestión por procesos (330 acciones). Se resalta para este periodo la generación de planes de mejoramiento por los hallazgos identificados en auditoría interna de control y en las de gestión propia del proceso.
 - Del total de acciones tramitadas por el aplicativo Kairos 1.486 (32%) se encuentran en desarrollo y el 68% se encuentra cerrado; el 95,57% de las acciones cerradas han sido



Vigilada Superservicios

cumplidas y efectivas, y el 4% ha sido declarado como cumplido no efectivo o como no cumplido, no efectivo.

Otras actividades de fortalecimiento a Planes de mejoramiento fueron:

- 6 usuarios capacitados en gestión mejoramiento empresarial, para activar licencia en Kairos
- El 24 de abril se formó al personal de seguridad y salud en el trabajo sobre el procedimiento de Gestión de acciones y/o planes de mejoramiento.
- Capacitación de 3 usuarios en la herramienta Kairos (aplicativo)
- Se diseñaron 2 tips como actividades Informativas para fortalecer Planes de mejoramiento
- Se ajustó el aplicativo Kairos por cambio modelo de procesos se cambia de Gestión de Documento a Gestión Servicios Documentales.

Dificultades

Para el segundo trimestre 2017 no fue posible lograr el 100% en la ejecución del plan de trabajo de Auditoría por asignaciones, en razón a la ejecución de algunos trabajos de aseguramiento de mayor complejidad en horas, los cuales se esperan cerrar para el próximo trimestre del año.

Con relación a las acciones formuladas en el sistema de información Kairos para el cumplimiento del plan 2017, están la priorización de trabajos de aseguramiento de mayor asignación de horas en los primeros trimestres del año y delimitar el alcance de las pruebas, es por ello que se espera que en el tercer y cuarto trimestre se alivie el plan y se cumpla el plan de trabajo.

De otra parte, se encuentra en proceso la formulación del plan de mejoramiento resultante de la medición de políticas y mecanismos de transparencia para el segundo semestre de 2017.

Eje Transversal: Información y Comunicación

Avances

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 a 3.046 personas entre las regionales Cúcuta, Aguachica y Ocaña, se realizaron 3.570 visitas de orientación a usuarios y 17 diagnóstico por circuitos de altas pérdidas.
- En la estrategia "Conoce tu consumo" se capacitaron 30 nuevos lectores de la ciudad de Cúcuta.
- En la estrategia "Educación al cliente localidades" se realizaron 1.170 socializaciones a los usuarios de las localidades.
- Se realizaron 10 encuentros de Líderes en las regionales Pamplona, Ocaña, Aguachica con una participación de 374 líderes.
- Se realizaron 2 estrategias de Cercanía Institucional con 564 personas visitadas, 124 solicitudes fueron recepcionadas a través de la oficina Móvil, 138 personas fueron capacitadas en los cursos de empleabilidad en alianza con Comfanorte, 2 escuelas de líderes con una participación de 80 líderes, 98 habitantes de la comunidad participaron del conversatorio de rendición de cuentas y en la culminación del Día del Cliente 600 personas participaron del evento.
- En la estrategia Aliados para el progreso se realizaron 2 seminarios con una participación de 47 personas en Tibú y Ragonvalia.



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

- En la estrategia “Agua para la educación, Educación para el agua” se realizaron 20 visitas de seguimiento técnico a las soluciones de potabilización, 17 módulos educativos ambientales y 12 visitas de toma de muestra de agua potable y 7 visitas de localización de la solución en Cúcuta, Tibú y Ocaña.
- En la estrategia “Jornadas Educativas” se realizaron 96 jornadas con una participación de 5.117 personas, 5 stand lúdicos formativos con una participación 810 personas.
- Se realizaron 2 encuentros con Vocales de Control, donde 30 personas de Cúcuta y Tibú.
- Se envió el Boletín Digital No.2 a 134 presidentes de Junta de Acción Comunal de la ciudad de Cúcuta.
- Se realizaron 4 jornadas educativas dentro de la estrategia Segmento Empresas, con una participación de 77 empleados de diferentes empresas como TCC, Coopetran, Calidad Total.

Con el propósito de fortalecer los lazos con nuestros usuarios, CENS celebró el Día del Usuario y Vocal de Control en todas las oficinas de atención. Integrantes del equipo de Educación al Cliente y Gestión Social, realizaron actividades con nuestros usuarios para afianzar lazos de unidad, con preguntas sobre el uso eficiente de la energía y entrega de kits e interactuaron con los clientes que visitaban las instalaciones. Al terminar la jornada de atención, se realizó una rifa de 5 electrodomésticos, con las personas que visitaron la sede de Sevilla.

Durante el último cuatrimestre Comunicaciones gestionó las siguientes actividades:

Publicaciones periódicas:

- CENS.com: Boletín digital dirigido a público interno: 16
- CENS.COM Mural: Boletín dirigido a público operativo: 16 entregados
- Clasificados CENS.com: 16 ediciones enviadas

Comunicación Organizacional:

- Divulgación de TIPS Controller, control y optimización del presupuesto
- Divulgación de la nueva herramienta Gestión del Talento Humano
- Divulgación de la iniciativa Optimización del EBITDA
- Generación y divulgación de tips de Almacén sobre solicitud de EPP y EPC en JDE
- Divulgación TIIPS de salud ocupacional suministrados por ARL Colmena
- Divulgación de la herramienta Mercurio Multiempresa
- Generación de Tips o avisos sobre cierre presupuestal y apertura del sistema JDE

Comunicación Informativa:

- Actualización de la información en la web de CENS
- Campaña de control y reducción de las pérdidas de energía: comerciales de TV, cuñas radiales, piezas publicitarias,
- Piezas publicitarias, comerciales y cuñas radiales de Energía Prepagado
- Campaña de relanzamiento Radio Digital CENS

Medios de Comunicación:

- Emisión del Programa Radial Aló CENS, a excepción de la semana santa 2017. Para un total de 30 programas 2 por semana; miércoles y viernes de 9 a 10 por los 1210 AM - La Cariñosa de RCN y red de emisoras comunitarias
- Emisión del programa de televisión, 1 por semana, se generaron 17 programas que se emiten en canales como ATN, TuKanal, TRO y canales locales en área de influencia.



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

- Actualización de información de CENS en redes Sociales:
- 10896 seguidores en twitter y 10.600 trinos
- Fan page Facebook: 14011 Me gusta
- Canal en Youtube: 502611 reproducciones

Rendición de Cuentas:

Un ejercicio de comunicación y transparencia con todos sus grupos de interés, se realizó en CENS el miércoles 31 de mayo 2017 con la Rendición de Cuentas de la vigencia 2016, actividad que recopiló los logros más destacados de la empresa durante el último año en Norte de Santander y sur de Cesar. La transmisión se realizó a través de la red de emisoras del programa Aló CENS y se visualizó en la red social Facebook. Así mismo, todos los colaboradores de la empresa escucharon la transmisión conectándose a Radio Digital CENS.

Con relación a los sistemas de información durante el cuatrimestre se realizaron las siguientes implementaciones:

- El 8 de mayo de 2017 salió a producción Mercurio Multiempresa el equipo de Gestión Documental, realizó capacitaciones a todos los colaboradores de CENS, con el fin de informarles los principales cambios en la nueva versión 7.0 del aplicativo, y divulgar las Reglas de Negocio del proceso de Gestión de Servicios Documentales.
- Los colaboradores de CENS con perfil de requeridores, se capacitaron en el módulo registro de proveedores de la nueva herramienta ARIBA, actividad estuvo dirigida por una Profesional de la Cadena de Suministro de EPM, quien expuso en forma detallada los pasos para realizar registros, consultas e interacciones dentro de la herramienta, la cual permitirá administrar los documentos que constituyen un contrato y recibir respuestas por parte de los proveedores.
- De otra parte, se encuentra en implementación la nueva herramienta "Gestión del Talento Humano", cuyo objetivo es apalancar todos los procesos de talento humano, iniciando con los módulos Core y Desempeño.

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

Como resultado del seguimiento cuatrimestral al Sistema de Control Interno se observa que la entidad continúa implementando actividades en pro de la mejora institucional, mediante el compromiso directivo con la sostenibilidad del Sistema de Control Interno y aplicación de nuevos controles en los procesos. Así mismo, se evalúa la gestión empresarial por medio de auditorías,



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Vigilada Superservicios

seguimientos y mediciones evidenciando cumplimiento razonable de las metas propuestas en ejecución de prioridades estratégicas y planes de acción por dependencia. Se destaca el fortalecimiento en la implementación de nuevas estrategias para la rendición de cuentas.

Auditoría como tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno, continúa ejerciendo su función de aseguramiento independiente a la gestión de gobierno, riesgo y control, y fortalece la cultura en estos aspectos, con espacios de mayor interacción con sus clientes/auditados.

Recomendaciones

Se invita a gestionar oportunamente procesos de contratación dada su afectación en los diferentes frentes operativos y de apoyo. Así mismo, buscar alternativas que propendan por el cumplimiento de compromisos establecidos en los cronogramas del proceso, promover la mejora continua mediante resultados que agreguen valor a los procesos y proyectos, motivando la definición de acciones tendientes a subsanar situaciones identificadas.

Lograr mayor cercanía con nuestros grupos de interés mediante una difusión clara de la Responsabilidad Social Empresarial relacionada con calidad, cobertura y usuarios del servicio, especialmente aplicando mecanismos de diálogo con la comunidad y el estado a fin de que los clientes / usuarios conozcan los diferentes componentes aplicados en la Factura y que la comunidad establecida en Asentamientos Humanos Subnormales se puedan beneficiar de la estrategia "Energía Prepago", mecanismo fácil y económico de iluminación en los hogares en nuestro territorio.

Cúcuta, 12 de julio de 2017


KERLY YULIETH CLARO LUNA

Auditora (Encargada)