

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

Auditora	GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA	Período Evaluado: De 11 de Julio a 12 de Noviembre 2017
		Fecha de Elaboración: Noviembre 10 de 2017

Módulo de Planeación y Gestión

Avances

El día 16 de agosto de 2017 se realizó el programa de inducción empresarial, concernientes a temas éticos a 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. Así mismo, el 8 de noviembre de 2017, se llevó a cabo esta capacitación para 25 nuevos trabajadores que recién ingresaron a la CENS.

Con relación al Desarrollo del Talento Humano, se avanzó en las siguientes actividades:

Plan de Aprendizaje:

- Los días 6, 11 y 12 de julio se llevó a cabo la capacitación y certificación de Operadores de Grúas, contando con la participación 12 trabajadores de nivel Técnico Operativo incluyendo las Regionales Pamplona, Aguachica y Ocaña.
- Del 24 de julio al 3 de agosto se llevó a cabo la capacitación de manejo defensivo para conductores de vehículos y motocicletas, en donde se invitó a participar a 139 trabajadores de los niveles Tecnólogo D, Asistentes y Técnicos Operativos de las Subgerencia Distribución y Subestaciones y Líneas.
- Del 24 de julio al 3 de agosto se llevó a cabo la capacitación Atención pre-hospitalaria, primeros auxilios, prevención y control de incendios, y rescate básico para brigadistas., en donde se invitó a participar a 129 trabajadores de los niveles Tecnólogo D, Asistentes y Técnicos Operativos de las Subgerencia Distribución y Subestaciones y Líneas.
- Los días 24, 25 y 26 de julio se llevó a cabo el Curso de estimación de la incertidumbre, en donde participaron 2 trabajadores (1 Tecnólogo y 1 Técnico), de laboratorio LEMAT.
- Se desarrolló la Capacitación en Redes Desenergizadas, la cual contó con la participación de 32 trabajadores de cargos Técnico Operativo, Asistente Operativo y Agente Recaudadores de los Equipos de Trabajo Mantenimiento Redes Cúcuta 2, Mantenimiento Redes Regionales Tibú, Pamplona y Aguachica. Mencionado evento se desarrolló en las siguientes fechas: Grupo 1: del 4 al 8 de septiembre; y Grupo 2: del 18 al 22 de septiembre.
- Durante los días 26 y 27 de septiembre se llevó a cabo el Curso Presentaciones de Alto Impacto, en donde participaron 20 trabajadores de las distintas dependencias y cargos de CENS.
- Los días 14,15, 28, 29 de septiembre se ha desarrollado el Curso Calidad del Servicio, contando con la participación de 20 trabajadores de la Unidad Gestión Operativa y la Subgerencia Distribución.
- Del 25 al 29 de septiembre se desarrolló la Formación en Línea Energizada – Técnica a Contacto, dirigida a 10 trabajadores de nivel Técnico y Asistente Operativo quienes conforman el Semillero 2 de Línea Energizada.
- El curso básico para los conductores de vehículos de carga que transportan mercancías peligrosas, se llevó a cabo los días 25, 26 y 27 de septiembre, evento formativo que contó con la participación de 6 trabajadores de nivel Técnico Operativo de las sedes Cúcuta, Pamplona, Aguachica y Ocaña.
- Durante el mes de octubre se llevaron a cabo el Taller Felicidad en el Trabajo en las regionales Aguachica, Tibú, Ocaña y Pamplona, contando con la participación de los trabajadores de mencionadas regionales.
- El 2 de octubre dio inicio al Curso Virtual de Diseño y Formulación de indicadores de gestión,

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

contando con la participación de 30 trabajadores de las diferentes dependencias.

- Del 23 al 27 de octubre se desarrolló con el primer grupo el reentrenamiento en técnica a potencial contando con la participación de 10 trabajadores de nivel Técnico Operativo de la Subgerencia Subestaciones y Líneas.

Programa de Inducción: En el periodo señalado, se realizaron los siguientes eventos de inducción organizacional:

- El 1 y 2 de agosto de 2017 dirigido a cuatro (4) trabajadores nuevos vinculados de planta.
- El 16 de agosto de 2017, dirigido a setenta y ocho (78) practicantes universitarios y aprendices SENA.
- El 7 y 8 de noviembre de 2017, dirigido a veinticinco (25) trabajadores nuevos vinculados de planta.

En los meses de agosto y septiembre se desarrolló la etapa formativa en la herramienta "Gestión del Talento Humano – Módulo Desempeño" y a la fecha se ha logrado capacitar al 96% de los trabajadores que manejaran esta herramienta. Del 04 al 29 de septiembre de 2017 se efectuó Acompañamiento a los trabajadores y líderes durante la etapa "Reporte de avance" a los compromisos de desempeño definidos para la vigencia 2017 en la herramienta. A la fecha el 75% de los trabajadores han realizado esta actividad.

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 Secretaría General y el equipo de trabajo Soporte Clientes.
- Se realizó el lanzamiento del nuevo Código de Ética que involucra los principios y valores del Grupo Empresarial EPM en Cúcuta y Regionales.
- Se reforzaron los valores y principios corporativos por las oficinas de CENS en Cúcuta con el pretexto pedagógico "Juego de Palabras", Así mismos se realizó taller de principios y valores con el personal de la Subgerencia Subestaciones y Líneas y con el Área Finanzas.
- Adicionalmente en concordancia con los nuevos valores organizacionales se realizó la elección del trabajador más cálido de 36 equipos incluyendo regionales y el grupo directivo. Los trabajadores votaron por el trabajador de su equipo que consideran representan el valor de la calidez, y en el marco del aniversario 65 de CENS los trabajadores seleccionados recibieron un reconocimiento especial.
- Para la gestión de la variable "trabajo en Equipo" de Clima Organizacional, se llevaron a cabo 2 talleres en los que se abordaron esta temática con la Universidad Pontificia Bolivariana, uno de ellos dirigido al personal de la Regional Tibú y el otro al personal del Área Finanzas.
- Se llevaron a cabo 3 talleres y 1 conferencia de "Felicidad en el Trabajo", los talleres dirigidos por la Universidad Pontificia Bolivariana ejecutados en las Regionales Pamplona, Ocaña y Aguachica. La conferencia fue dirigida por Juan Manuel Correal "Papuchis" en la que participaron el personal de Cúcuta.
- A fin de gestionar la variable "Claridad Organizacional", en el marco de la semana de Aniversario de CENS se realizó la Feria de Procesos en la que participaron 11 dependencias cada una de ellas con un stand en el que pudieron dar a conocer los procesos a su cargo y su contribución al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Se diseñó tarjeta de felicitación por logros académicos y fue enviada la tarjeta de felicitación por logros académicos a 1 trabajador de Cúcuta y en el mes de septiembre y en octubre a 7 trabajadores.
- Se realizó la compra de los obsequios para actividades de cumpleaños y bienvenida de bebé se espera la recepción de la compra para finales del mes de noviembre para su puesta en marcha en enero de 2018.

Del 24/10/2017 hasta el 03/11/2017 con el apoyo de la firma contratista CINCEL SAS, se realizó la aplicación de los instrumentos de la medición de Clima Organizacional y Compromiso Laboral de manera virtual y presencial para el personal operativo de Cúcuta y las regionales Tibú, Ocaña y Pamplona. Se contó con una participación aproximada en el diligenciamiento de la encuesta de un 88% de los 501 trabajadores que se les solicitó su participación en esta medición.

Se tiene planeada la entrega de informes de la medición por parte de la firma contratista el día 15/12/2017

y para el Primer Trimestre de 2018 la ejecución de la fase de socialización de resultados con las dependencias.

Con relación a Planes y Programas se informa que al tercer trimestre de 2017 se generaron los datos consolidados de cumplimiento de los planes operativos que demuestran lo siguiente:

- A nivel de empresa para el segundo trimestre de 2017 se cumplió un 27% del 25% de la meta consolidada esperada en cumplimiento de planes operativos, variación positiva del 2%.
- A nivel de empresa se obtuvo una ejecución promedio del 27% para el segundo trimestre 2017.
- A nivel de dependencias (11): El 45.5% (5) superó la meta, el 9%(1) alcanzó la meta y el 45.5% (5) no alcanzó la meta.
- A nivel de Equipos de Trabajo (29): El 38% (11) superó la meta, el 24% (7) alcanzó la meta y el 38% no alcanzó la meta (11).
- Los equipos de trabajo que no alcanzaron a cumplir con la meta esperada en el segundo trimestre justifican y replantean acciones según sea el caso en los análisis cualitativos que solicita el plan operativo.

Indicador de Reporte oportuno de seguimiento a planes operativos: Para el tercer trimestre se cumplió en el 100% la meta del indicador, superando en un 5% el resultado esperado, teniendo en cuenta el reporte oportuno de los seguimientos de los planes operativos por parte de los responsables. Respecto al periodo anterior se mantiene el comportamiento del indicador, estos resultados se logran a la gestión realizada mediante monitoreo constante durante el mes de septiembre y octubre por los asesores del equipo de trabajo Desarrollo Humano y Organizacional.

El informe consolidado de los seguimientos a planes operativos con corte a septiembre de 2017 fue presentado en Revisión por la Dirección el 09 de octubre de 2017.

En cuanto a la Operación por Procesos, se informa que en el tercer trimestre se intervinieron catorce (14) procesos de nuestro modelo actual por Homologación de prácticas con alcance de grupo. A continuación, se presenta la relación de procesos intervenidos y su porcentaje de avance en la homologación:

- Gestión contable 100%
- Gestión flujo de caja 65%
- Adquisición de bienes y servicios 54%
- Gestión de pagos 48%
- Gestión de servicios documentales 35%
- Gestión presupuestal 29%
- Gestión de financiación 25%
- Recaudo 21%
- Reducción y control de pérdidas de energía 11%
- Planeación de la infraestructura 10%
- Administración de bienes de inventario 4%
- Gestión de información activos 2%
- Gestión del desempeño de las personas 1%
- Mantenimiento del sistema de T&D 0,09%

Los procesos: Gestión de financiación, Reducción y control de pérdidas de energía y Administración de bienes de inventario, mantienen su porcentaje de avance reportado en el trimestre anterior, sin embargo, fueron intervenidos por: validación de cronograma de trabajo de homologación, identificación de indicadores del proceso en homologación y solicitud de aclaración a EPM de alcances de la práctica a homologar.

Adicionalmente, se realizó acompañamiento metodológico a los proyectos de grupo (Programa Control Pérdidas de Energía, HCM, Código de Medida, Mercurio Multiempresa, Homologación Procesos Financieros, Gestión de Activos, Consolidación Centros de Control, Gobierno en Línea) y de CENS (Calidad del Servicio, Plan Remuneración Segura, Optimización del EBITDA).

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

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

avances:

Diseño o Ajuste de Cargos:

- Diseño de seis (6) descripciones de cargos por reubicación laboral de trabajadores y por la división del cargo Profesional P1 Comercial T&D de acuerdo a lo recomendado en Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso.
- Aprobación de 87 descripciones de cargos diseñadas o ajustadas por el nuevo Esquema Operativo producto del Proyecto Productividad en Campo, por parte del Gerente General, de acuerdo a lo recomendado por el Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso el 24/07/2017, 03/08/2017, 04/09/2017, 22/09/2017 y 03/10/2017.
- Envío de 20 descripciones de cargos para su estudio por parte del Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso producto del diseño o ajuste de función básica, principales, red de contactos y requisitos del cargo.

Solicitudes de Análisis de Cargos y Funciones:

- Análisis de la modificación de la formación académica de los cargos: Profesional P2 Gestión de Información, Tecnólogo D Recaudo y Financiación, Tecnólogo D Medida y Tecnólogo D Mantenimiento Equipos.
- Análisis de las categorías de licencia de conducción aplicables a los cargos que tienen como función "Conducir vehículos".
- Solicitud de concepto jurídico para utilizar la Clasificación Nacional de Ocupaciones como referente al definir el requisito de formación académica en el Diseño o Ajuste de Cargos.

Ajuste de Cargos Profesionales - Fase II:

Se avanza en el ajuste de la función básica, funciones principales, diseño de red de contactos y requisitos de los cargos Profesionales, evidenciándose un avance del 82% equivalente a 112 descripciones de cargos revisadas, ajustadas y validadas de los 136 cargos Profesionales actuales, quedando pendientes de revisión 24 descripciones de cargos.

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

Se avanza en el ajuste de la función básica, funciones principales y diseño de red de contactos de los cargos de nivel Tecnólogo y Técnico, evidenciándose un avance del 65% equivalente a 72 descripciones de cargos revisadas, ajustadas y validadas de los 110 cargos de nivel Tecnólogo y Técnico actuales, quedando pendientes de revisión 38 descripciones de cargos.

En cuanto al ajuste de los cargos por Fase II y III, se aclara que para el seguimiento anterior se reportó un porcentaje del 79% y 44.2 % respectivamente que hacían referencia a los estados "En Revisión, Validación y Ajuste por Gestores de Equipo de Trabajo / Ocupantes del Cargo" y "Revisadas, Validadas y Ajustadas por Gestores de Equipo de Trabajo / Ocupantes del Cargo", por lo cual se requirió de una redefinición de los estados a fin de identificar claramente el avance del ajuste de dichas descripciones de cargos y como resultado final se establecieron los siguientes estados:

- * Revisada y ajustada metodológicamente.
- * Revisada y aprobada Gestor o Conocedor.
- * Para enviar a revisión y aprobación del Jefe.
- * Enviada a jefe para revisión y aprobación.
- * Revisada y aprobada por el Jefe.
- * Enviada a Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso.
- * Aprobada e ingresada al Módulo Sistema de Gestión.

Adicionalmente, dentro de la revisión se incluyó el ajuste al elemento "Requisitos del cargo" el cual no se encontraba contemplado dentro de la actividad planteada inicialmente.

Equipos de Trabajo:

Durante el mes de agosto de 2017, se realizaron entrevistas a los Jefes de Estructura Administrativa a fin

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

de identificar las actividades o autorizaciones susceptibles de delegación. En consecuencia, se realizó la consolidación de las autorizaciones y/o aprobaciones susceptibles de delegación a los Líderes de Equipo(s) de Trabajo identificadas por cada Jefe de Estructura Administrativa. Adicionalmente, se realizó el análisis por cada Jefe de Estructura Administrativa con las transacciones realizadas, los tipos documentales manejados en el JDE y el valor que soportan las aprobaciones realizadas, generando el respectivo informe de análisis de la información. Así como el análisis comparativo entre la carga real de los Jefes de Estructura Administrativa según transacciones realizadas por documento en el sistema de información JDE y las autorizaciones o aprobaciones a delegar identificadas por cada uno de los Jefes de Estructura, generando un informe con la identificación de autorizaciones y/o aprobaciones susceptibles de delegación a los Líderes de Equipo(s) de Trabajo.

Durante el mes de septiembre de 2017, se realizó la revisión y validación de la propuesta preliminar de las Descripciones de los Cargos para los Líderes de Equipo(s) de Trabajo, considerando la necesidad de realizar ajustes a los mismos. Por lo anterior, se tiene pendiente realizar las sesiones de trabajo con los Jefes de Estructura Administrativa a fin de revisar, ajustar y/o complementar las descripciones de cargos a la luz del nuevo enfoque del Líder de Equipo(s) de Trabajo a manejar en cada una de las dependencias.

Adicionalmente, se realizó la revisión de la documentación del Proceso Diseño o Ajuste a la Estructura Organizacional, identificando que de acuerdo con el nuevo enfoque del “Líder de Equipo(s) de Trabajo” se eliminarían las plantillas “Designación en el rol de Gestor de Equipo de Trabajo” y “Aceptación del rol como Gestor de Equipo de Trabajo”; así mismo, se revisó y ajustó el “Procedimiento para el diseño o ajuste de equipos de trabajo”. Los documentos anteriormente mencionados se encuentran en estado preliminar para su eliminación o ajuste, hasta tanto se implemente la Reingeniería al Modelo de Equipos de Trabajo en la vigencia 2018.

En la Sesión de Junta Directiva del 26 de octubre de 2017, se aprobó el nuevo Modelo de Equipos de Trabajo para implementar en la vigencia 2018, una vez finalice el periodo de ley de garantías 2017-2018.

Dimensionamiento y Valoración de Cargos:

Se realizó acompañamiento al Proyecto de Grupo EPM para dimensionar las actividades asociadas a la Gestión Ambiental, Social y de RSE, participando en las sesiones de trabajo realizadas el 12 y 13 de julio en EPM para la consolidación de las propuestas generadas y recibir la transferencia metodológica para realizar el dimensionamiento. Se realizó el dimensionamiento de las actividades asociadas a la Gestión Ambiental, Social y de RSE durante el 17, 18 y 19 de julio. Se validaron los dimensionamientos aplicados en conjunto con las filiales ESSA, CHEC, EDEQ y CENS, durante jornada del 25 de julio. Se requirieron sesiones de trabajo adicionales para validar los dimensionamientos aplicados a dichas actividades durante los días 31 de julio y 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10 y 11 de agosto. Se acompañó en la elaboración de la Presentación “Informe General sobre la revisión del esquema organizativo de las actividades de planeación y operación de gestión ambiental y social” incluyendo los resultados de la aplicación del ejercicio de dimensionamiento el 16 de agosto de la presente vigencia.

- Se realizó acompañamiento a la Gerencia General, 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 llevó a cabo el 04 de septiembre de 2017. Se elaboró la presentación de solicitud de modificación a la planta de personal consolidada y aprobada por el Gerente General (e) y se acompañó en la sustentación de las diez (10) plazas solicitadas en la Junta Directiva, obtenido la aprobación de las mismas.

- Se inició la ejecución del contrato “Dimensionamiento de plazas por dependencias y equipos de trabajo, valoración de cargos y transferencia del conocimiento para la implementación de las metodologías de dimensionamiento y valoración por parte de CENS S.A. E.S.P.”, dentro del cual se ha realizado del 28 de agosto al 09 de noviembre, por cada una de las fases lo siguiente:

Fase 1: Planeación del proyecto

- Sesión de inicio de proyecto.
- Planeación general de las fases.

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

- Reuniones de alineación de expectativas:
 - Gerente General.
 - Jefe Unidad Servicios Corporativos (Sponsor).
 - Gestor Desarrollo Humano y Organizacional.
- Sesión de lanzamiento del proyecto (Kick Off).

Fase 2: Entendimiento de la organización

- Reuniones de entendimiento general de la organización:
 - Inducción a la organización.
 - 11 entrevistas con Gerente General y Jefes.
 - Reunión con equipo del Proyecto "Productividad en campo".
- Identificación de variables a considerar en la medición de cargas.
- Conceptualización del diccionario de actividades.
- Planeación del cronograma de reuniones detalladas.
- Presentación y confirmación de atributos a aplicar a la encuesta.
- Talleres de validación del diccionario de procesos / temas nuevos:
 - Validación de las actividades.
 - Identificación de actividades transversales.
 - Validación de los atributos establecidos por la firma contratista.
- Validación de los diccionarios de procesos y atributos por parte de los Jefes.
- Definición de los rangos aceptados.
- Configuración de la herramienta Pandora con el diccionario de actividades.
- Definición de la muestra para la aplicación de la encuesta.
- Sesiones de divulgación del uso de la herramienta.
- Prueba piloto de medición con el equipo "Desarrollo Humano y Organizacional".
- Definición de drivers para el análisis de volumetrías y lanzamiento del formato.
- Se realizó planeación de las visitas a regionales para los días 30 y 31 octubre y 01 de noviembre: Pamplona, Aguachica y Ocaña.

Fase 3: Medición de cargas de trabajo

- Lanzamiento de la medición de cargas (Del 25 de octubre a 07 de noviembre): 557 total de la muestra (más los adicionales que diligencian la encuesta en Excel).
- Inicio consolidación de análisis de volumetrías.

Fase 4: Valoración de cargos

- Inicio de la actividad de valoración de cargos.

Comités y RIC´s:

- De los 16 comités que actualmente se encuentran documentados en CENS, se evaluaron seis (6) comités obligatorios, así: 1) Comité de Cambios, 2) Comité de Cambios de Emergencia, 3) Comité Permanente de Coordinación y Reclamos, 4) Comité de Reubicación Laboral, 5) Comité Coordinador de Control Interno y 6) Comité de Vivienda; representando un porcentaje de avance del 37.5% para el III trimestre de 2017. En las evaluaciones a los comités se aplicó como metodología la utilización de una lista de verificación diseñada para tal fin y la cuál fue diligenciada de acuerdo a la evidencia documental (actas) facilitadas y las consultas realizadas a los integrantes de cada Comité.

- Se generaron los informes de evaluación de los seis (6) comités y se enviaron vía correo electrónico por la Profesional P2 Desarrollo Organizacional (e) a los responsables y miembros de los comités en las siguientes fechas: 23/08/2017 - Comité de Cambios, 24/08/2017 - Comité de Cambios de Emergencia, 11/09/2017 - Comité Permanente de Coordinación y Reclamos, 14/09/2017 - Comité de Reubicación Laboral y 29/09/2017 - Comité Coordinador de Control Interno y Comité de Vivienda.

- El 25 de agosto se solicita a EPM los últimos comités diseñados, a fin de identificar si se creó algún comité nuevo, así como validar los objetivos y responsabilidades respectivamente y si son aplicables a CENS. De acuerdo a lo anterior, se generó el informe final de Comités de Gobierno a diseñar en CENS, donde se analiza de acuerdo con la información, metodología y criterios para la creación de comités y se concluye lo

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

siguiente:

- El objetivo y responsabilidades de algunos de los comités, hace parte de las responsabilidades de los cargos.
 - En algunos comités se identifica la definición de lineamientos y directrices, está información para CENS está sujeta a indicaciones de EPM para todo el Grupo Empresarial, no obstante, en algunos casos estará sujeta a ajustes conforme a las particularidades de la empresa.
- Algunos de los temas tratados en los comités analizados se encuentran incluidas en comités ya existentes en CENS.
- Para EPM algunos temas se llevan a comités, para CENS aplica como Reuniones de Integración y Coordinación (RIC's).

- Se realizó reunión el 08 de agosto con la Unidad Proyectos y el Equipo de Trabajo Soporte Administrativo a fin de analizar la viabilidad para la creación del Comité de Análisis de Casos para Aplicación de Metodología de Compensación en CENS S.A E.S.P., que surgió como requerimiento para la aprobación del valor de las compensaciones para el traslado de familias ubicadas en las franjas de servidumbres de proyectos u obras o actividades realizadas por CENS.

- El 15 de agosto, se envió decisión empresarial para revisión jurídica a Secretaría General.
- El 11 de septiembre se recibió decisión empresarial con observaciones.
- El 25 de septiembre se envía nuevamente a Secretaría General para validación de los ajustes y continuar con el proceso de formalización.

- Se realizó divulgación y capacitación los días 07 y 28 de julio - 02, 11 y 29 de agosto - 04, 11, 19 y 26 de septiembre 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: Control de Perdidas de Energía, Gestión Contable, Tributaria y Activos, Mantenimiento Líneas, Expansión y Reposición Subestaciones, Mantenimiento Redes Cúcuta 2 y Mantenimiento Redes Cúcuta 1, Mercadeo y Educación al Cliente, Tecnología de Información y adicionalmente personal de Canales Presenciales (1), Mantenimiento Subestaciones (1), Proyecto Plan de Expansión y Conexiones (2), Soporte Clientes (1).

Formando un total de 84 trabajadores de planta y 28 contratistas. En 7 de 26 equipos de trabajo (el 80% de los 33 Equipos de Trabajo).

Para el tercer trimestre de los 158 indicadores objeto de seguimiento, se obtuvo el reporte oportuno de 157 indicadores de los cuales 35 son de efectividad, 110 de eficacia y 13 eficiencia. En julio, de los 38 indicadores objeto de seguimiento, se obtuvo el reporte oportuno de 37 indicadores, equivalente al (97%). En agosto, se obtuvo el reporte oportuno de los 43 indicadores objeto de seguimiento, equivalente al (100%). En septiembre de los 81 indicadores objeto de seguimiento, se tuvieron en cuenta para el cálculo 77 (2 reportan su seguimiento cuarenta y cinco (45) días después del corte y 2 miden la oportunidad en los reportes de seguimientos de planes operativos e indicadores). Obteniendo el reporte oportuno de 77 indicadores, equivalente al (100%). Adicionalmente, se generó informe de indicadores por dependencias para Revisión por la Dirección.

Durante el tercer trimestre de 2017 se dio continuidad a la divulgación del modelo normativo de CENS involucrando a todo el personal de la empresa buscando afianzar la gestión del conocimiento normativo (Políticas, lineamientos, reglas de negocios y demás elementos normativos para la operación del negocio) La divulgación se realizó a través de intervenciones en grupos primarios impactando a 50 trabajadores. Adicionalmente, se divulgaron 12 decisiones empresariales en temas relacionados con: reconocimiento sustitución pensional, manual de reglas de negocio, manual de política y lineamientos, reglamentos y modificación de comités.

Durante el cuatrimestre se finalizó con el ciclo de actualización de los mapas de riesgos de procesos, con la participación de los conocedores de los procesos y aprobación por parte de los Jefes de Estructura, presentando un avance del 100% con el siguiente balance:

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

Adicionalmente a los ajustes a la Norma ISO 9001:2015 se realizó la alineación de los riesgos de empresa, corrupción y protección de datos en los procesos que desarrollan actividades que pudieran llevar a la materialización de dichos riesgos, con los siguientes resultados: 64 riesgos de fraude y corrupción evaluados y 11 riesgos de protección de datos personales.

Respecto a la alineación de riesgos de empresa se pudo determinar que los riesgos de empresa que más representación tiene en los procesos son los siguientes: Errores u omisiones en procesos y procedimientos: 263; Gestión inadecuada de la información en el negocio: 40; Falta de personal idóneo para el logro de los objetivos de la empresa: 20; Pérdida de personal con conocimiento clave: 21; Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento de los intereses del Grupo: 16.

Finalmente se identificaron 500 riesgos en los procesos documentados en el Sistema de Gestión de Calidad y según el nivel de riesgos se cuantifican así: Extremo: 11; Alto: 14; Tolerable: 38; Aceptable: 437.

Dificultades

Reprogramación en el Cronograma Implementación Gestión del Desempeño de las personas, debido al tiempo que se está llevando el ingreso de la información en la herramienta, teniendo en cuenta que este año se está implementando la valoración de Desempeño a todo el personal de la organización y se está dando a conocer la herramienta.

Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

Durante este periodo se continua con las actividades permanentes de autoevaluación del control y la gestión de los procesos por parte de los responsables a través de la gestión de los siguientes instrumentos: Gestión Integral de riesgo con el monitoreo de los riesgos y la definición de acciones de mejora, acciones definidas y objeto de seguimiento en planes mejoramiento, seguimiento a indicadores de cuadro de mando integral y de gestión de procesos, análisis de datos, grupos primarios y demás herramientas definidas y aplicadas por cada dependencia.

Con corte al 30 de septiembre de 2017, el plan de trabajo de Auditoría cerró con una ejecución del 100% a través de 34 asignaciones enfocadas al aseguramiento de procesos, proyectos y gestión administrativa de apoyo a la función de Auditoría. Se avanza satisfactoriamente en la ejecución de las metas trazadas para 2017. Se han realizado 6 trabajos de auditoría adicionales a los planeados, en razón a necesidades del Negocio, fortaleciendo la gestión empresarial.

Con el fin de fortalecer la supervisión para asegurar los cierres de trabajos dentro de los tiempos planeados, se realizó la contratación de un Profesional Auditor mediante proceso público de contratación para apoyar en la ejecución de los trabajos de auditoría de TI, designando una Profesional como apoyo y coordinación de los trabajos de aseguramiento. Así mismo, se gestionó remplazo del Auditor Jurídico por traslado al área comercial de la Auditora Jurídica quien superó pruebas en proceso de selección. Se efectuó seguimiento a los compromisos de desempeño para los trabajadores de Auditoría (Profesionales y Tecnólogo) en la herramienta implementada para el Grupo Empresarial.

Respecto al fortalecimiento de la cultura de Gobierno, Riesgo y Control, dentro del marco del Aniversario 65 de CENS en octubre, se abordaron 275 trabajadores con temas de Auditoría, Gobierno Corporativo, Riesgos y Controles, lo que permitió acumular un total de 513 trabajadores que han conocido temas para fortalecer la cultura del control en CENS. Adicionalmente, en nuestras reuniones de apertura y cierre de auditorías se divulgan estos temas logrando un 93% de ejecución, superando la meta de 40% anual.

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 75%. Como resultado de la Auditoría Regular desarrollada por la Contraloría General de Medellín, se realizó seguimiento al Plan de

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

mejoramiento para atender 10 hallazgos administrativos verificándose las evidencias que soportan el cumplimiento de las mismas.

Se avanza en la formulación del plan de mejoramiento de la medición de Transparencia Empresarial de la vigencia anterior. Con corte a 30 de octubre, se atendieron 556 requerimientos de proveedores dentro de los términos establecidos con los entes externos de control.

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

Con corte al 7 de noviembre 2017, se cuenta con 1.844 acciones registradas en el aplicativo Kairos de las cuales 580 se encuentran abiertas y 1.264 cerradas.

Estados de las acciones:

Cumplida y efectiva: 1212

Cumplida no efectiva: 24

No cumplida no efectiva: 28

Cumplida pendiente verificar efectividad: 57

En desarrollo: 523.

Tipos de acciones:

Correctivas: 734

Preventivas: 609

Mejora: 501

Otras actividades de fortalecimiento a Planes de mejoramiento: El 23 de agosto se realizó capacitación a 4 usuarios con el fin de darles a conocer la metodológica en el manejo de planes de mejoramiento y un caso práctico en Kairos; De otra parte, se realizó requerimiento para la actualización de los responsables líderes y los responsables de implantación en el aplicativo Kairos.

Dificultades

Se solicitará a la Junta Directiva, la Aceptación del retiro de 5 informes con componente Jurídico/Contractual del plan de trabajo 2017, en razón a la transición de la Profesional de Auditoría (Jurídica) al Área Comercial por superación de pruebas en proceso de selección. Se logró cubrir la vacante de manera temporal con el apoyo de un Profesional Abogado de la empresa, no obstante, viene surtiendo proceso de aprendizaje y adquisición de competencias en la labor de Auditoría, lo que no ha permitido cubrir la totalidad de los trabajos con componente jurídico planeados para 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 programa de Reducción y control de pérdidas de energía se capacitaron a 4.105 personas entre las regionales Cúcuta, Aguachica y Ocaña, se realizaron 3.428 visitas de orientación a usuarios y 113 diagnóstico por circuitos de altas pérdidas.
- En la estrategia "Conoce tu consumo" se capacitaron 23 nuevos lectores de Ocaña y Aguachica, se capacitaron 5.971 personas capacitadas de Cúcuta, Ocaña-Tibú, Aguachica y Pamplona.
- En la estrategia "Educación al cliente – localidades" se realizaron 962 socializaciones a los usuarios de las localidades.
- Se realizaron 15 Encuentros de líderes en las regionales Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú con una participación de 267 líderes.
- Se realizaron 2 cercanías institucionales, una en el Barrio Belén y otra en el Municipio de Los Patios
- Se realizaron 604 visitas casa a casa, comprendidas en los barrios Pisarreal, Km9 y El Mirador, Los Patios y El Carmen, Barrio Nuevo, La Piragua y el Centro de Puerto Santander

sensibilizándolos sobre el uso eficiente de la energía, factura, conoce tu consumo, deberes y derechos y a su vez atendiendo cualquier inquietud sobre el servicio de energía. Se brindó acompañamiento y seguimiento a los cursos de empleabilidad brindados por Comfanorte, con una asistencia de 129 personas. En las jornadas educativas participaron 70 personas con temas como uso eficiente de la energía; 37 solicitudes fueron atendidas por la oficina móvil. Se realizaron 6 jornadas infantiles de manualidades con porcelanicon con un total de 360 participantes. Se llevó a cabo la primera Tertulia con una asistencia de 30 personas. Se realiza Escuela de líderes con una participación de 47 líderes en promedio. Se llevó a cabo la siembra árboles, con los participantes a la escuela de líderes, con un total de 50 plántulas en el parque de Pissarreal. 33 colaboradores de la Administración Municipal de Puerto Santander participaron de la estrategia Segmentó Gobierno y acompañamiento al Festival de Cometas y Color Run organizado por el municipio de Puerto Santander; Se realizaron 27 acuerdos de pago de usuarios con cartera. Se realiza rendición de cuentas con una asistencia de 94 personas y se clausura con el día del cliente con una participación de 450 personas aproximadamente.

- Se llevó a cabo 2 seminarios 'Aliados para el Progreso' en Puerto Santander, regional Tibú y La Playa de Belén. El encuentro contó con la participación de 50 personas, entre concejales y funcionarios de la administración municipal.
- En la estrategia "Agua para la Educación, Educación para el Agua" se realizaron 23 visitas de seguimiento técnico a las soluciones de potabilización, 14 visitas de ejecución del componente educativo ambiental, 2 jornadas de socialización del proyecto a las administraciones municipales, juntas de acción comunal y asociación de padres de familia, 9 visitas de recolección y envío de muestra de agua potable, 2 visitas de caracterización de una nueva unidad educativa, y 4 Visitas de seguimiento de obra, se desarrollaron 2 visitas de localización de cuartos técnicos, 6 Visitas de acompañamiento a la FEPM para que realice el recibo de obra, 5 Instalación y Puesta en Marcha de las soluciones de potabilización.
- Se realizaron 89 Jornadas Educativas con una participación de 4.595 personas capacitadas Cúcuta, Ocaña, Pamplona, Aguachica y Tibú.
- Se realizó un encuentro con vocales de control, Día Nacional del Día Nacional del Vocal de Control el 11 de julio de 2017, contando con la participación de 12 vocales de Cúcuta y su área metropolitana.
- En la estrategia Escuela de líderes se realizaron 3 escuelas con una participación de 84 de líderes de los municipios de Bochalema, Campo Dos y Río de Oro. Cabe resaltar que en la estrategia Cercanía Institucional también se realizan Escuelas de líderes.
- Se envió 1 Boletín Digital a 134 presidentes de Junta de Acción Comunal.
- En la estrategia Segmento Empresas se realizó una jornada educativa donde se abordaron temas como uso eficiente de la energía y cuidados del medio ambiente con la empresa Transmateriales S.A. Asistieron 48 trabajadores.
- En la estrategia Cuidamundos se realizó Carrusel de actividades en los tres puntos de atención que son: medio ambiente, proceso de la energía y prevención de riesgo eléctrico, realizadas en instituciones educativas con estudiantes de los grados 3, 4 y 5 de primaria. 10.111 niños impactados.
- En la estrategia Día del Cliente, se realizaron 3 actividades dirigida a los usuarios con presentaciones artísticas, recreativas, concurso de dibujo, rifas y juegos para integrar a la comunidad y usuarios en general en Chinácota, Teorama, Morales y Salazar, con una participación de 2.824 personas.
- CENS llevó a cabo el concurso con sus Clientes para aprender un poco más sobre el servicio de energía, denominado Lotomanía. El pasado 7 de noviembre se llevó a cabo el sorteo en Cúcuta de 100 tablets distribuidas así: 50 en la regional Cúcuta, 10 en Pamplona, 10 en Tibú, 15 en Aguachica y 15 en Ocaña.

Durante el último cuatrimestre Comunicaciones gestionó las siguientes actividades:

El equipo de comunicaciones lideró el primer taller de técnicas y habilidades comunicativas para ingenieros de CENS, a fin de fortalecer su relacionamiento con los grupos de interés internos y externos.

Así mismo, se llevó a cabo el Primer Encuentro CENS con Periodistas de Cúcuta, cuyo resultado fue Satisfactorio, en un espacio de dialogo y relacionamiento en el que los comunicadores tuvieron la

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

oportunidad de profundizar en diferentes temas relacionados con el servicio de energía que brinda la empresa. Cerca de 20 comunicadores participaron en esta iniciativa liderada por el equipo de Comunicaciones y la Gerencia General.

Publicaciones periódicas:

- CENS.com: Boletín digital dirigido a público interno: 17
- CENS.COM Mural: Boletín dirigido a público operativo: 17 entregados
- Clasificados CENS.com: 18 ediciones enviadas

Comunicación Organizacional:

- Divulgación política de la gestión de activos.
- Divulgación de TIPS Controller, control y optimización del presupuesto
- Divulgación de la política y objetivos de calidad.
- Divulgación de los avances de la iniciativa Optimización del EBITDA
- Divulgación sobre las actividades de la Semana de la Seguridad y Salud en el trabajo 2017
- Divulgación sobre la ley 1581 de 2012. Protección de datos personales
- Divulgación sobre la clasificación de los residuos sólidos
- Divulgación de la Campaña #EnCensSomosSolidarios
- Divulgación TIIPS de salud ocupacional suministrados por ARL Colmena

Comunicación Informativa:

- Actualización de la información en la web de CENS
- Divulgación Lotomanía 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 Prepago
- Participación en los XXVIII Juegos del sector eléctrico
- Patrocinio Feria de Cúcuta, Circuitos Culturales y festival de Colonias 2017
- Celebración 65 años CENS: La energía de tu Vida

Medios de Comunicación:

- Emisión del Programa Radial Aló CENS, a excepción de la semana santa 2017. Para un total de 34 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 18 programas que se emiten en canales como ATN, TuKanal, TRO y canales locales en área de influencia.
- Actualización de información de CENS en redes Sociales:
- 11372 seguidores en twitter y 11159 trinos
- Fan page Facebook: 15.240 Me gusta
- Canal en Youtube: 620.602 reproducciones

Con relación a las novedades relacionadas con los sistemas de información durante el cuatrimestre se realizaron los siguientes avances:

Los colaboradores de CENS involucrados en actividades de planeación y captura de presupuesto, participaron en la capacitación de la nueva herramienta Hyperion Planning PBCS. El aplicativo apoyará el proceso de presupuesto en las filiales nacionales del Grupo para la captura, elaboración, aprobación y cargue del presupuesto.

El equipo de Desarrollo Humano visitó la regional Aguachica para acompañar a todos los colaboradores de empresa el proceso de entrega de los compromisos de desempeño 2017. Durante la jornada, socializaron la herramienta de Gestión del Talento Humano, aplicativo que soportará toda la gestión del desempeño y que permite la autogestión, seguimiento y autoevaluación de los compromisos de desempeño.

El equipo de TI implementó la red inalámbrica en las regionales Tibú y Pamplona con la instalación de los equipos de comunicación que permiten este servicio con el cual los colaboradores y visitantes podrán permanecer conectados a la red de datos en cualquier ubicación de la regional tal cual como se hace en la

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - CENS

sede principal en Cúcuta y así acceder a los sistemas de información y demás servicios de tecnología de información de CENS. En los días siguientes fue implementada en la regional Ocaña.

Con una conferencia muy didáctica, se socializó la herramienta tecnológica Office 365° que abrirá espacio a nuevas y dinámicas formas de trabajo con alternativas que optimizarán el manejo de la información y la comunicación en la empresa. Esta plataforma cuenta con múltiples beneficios en diferentes campos como; productividad, colaboración, comunicaciones unificadas y seguridad o respaldo, con el fin de permitir que los colaboradores de CENS adopten nuevas y mejores prácticas de trabajo que se vean enmarcadas en tendencias colaborativas.

Estado general del Sistema de Control Interno

Los procesos y proyectos empresariales continúan fortaleciendo su gestión y las competencias de los trabajadores gracias a formaciones focalizadas a las necesidades empresariales. Se han tomado acciones oportunas teniendo en cuenta la aplicación de la ley de garantías dadas las elecciones legislativas y presidenciales de 2018.

El proyecto de dimensionamiento y valoración de cargos permitirá a la empresa conocer la estructura óptima para operar los procesos y los niveles de los cargos requeridos para tal fin. Estas acciones, junto con el compromiso evidenciado con la mejora a través de la gestión de planes de mejoramiento, fortalecen al Sistema de Control Interno Empresarial.

Auditoría a través de su función de aseguramiento a procesos y proyectos, aporta a la mejora evaluando la eficacia de la gestión del gobierno, el riesgo y el control en la empresa; y fortalece la cultura en los trabajadores divulgándoles información concerniente a estos temas.

Recomendaciones

Mantener presentes los lineamientos emitidos a la organización referentes al periodo de ley de garantías, tomándose las acciones requeridas para acatar las restricciones que aplican.

Continuar gestionando el relacionamiento y cercanía con nuestros grupos de interés a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la organización para esta labor. Así mismo, fortalecer el uso de la herramienta tecnológica para la gestión del desempeño en los diferentes niveles de la organización como instrumento para la mejora de la productividad empresarial.

Cúcuta, 10 de noviembre de 2017

Cordialmente,


GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditor