



Vigilada Superservicios

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

6100

201600010069

**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 12 de Marzo a 11 de Julio de 2016

Fecha de Elaboración:

Julio 12 de 2016

**Módulo de Planeación y Gestión**

**Avances**

Se realizó en el programa de inducción empresarial el 19 de mayo de 2016, una capacitación concerniente a temas éticos al personal recién ingresado, 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 para Inducción.

A finales de marzo 2016 se realizó la entrega y divulgación de los resultados del diagnóstico de Clima Organizacional y Compromiso Laboral al Grupo Directivo de CENS, Jefes de Dependencias con sus equipos de trabajo y al personal de regionales.

En aras de gestionar los resultados obtenidos en el Diagnóstico de Clima Organizacional y de identificar las realidades particulares que explican los resultados del mencionado diagnóstico, se definió que para la gestión y tratamiento de las variables a intervenir se utilizaría la metodología Grupo Nominal, la cual fue compartida por la firma contratista CINCEL SAS, quienes brindaron acompañamiento durante la primera ejecución de la misma, el 31 de marzo de 2016 con el equipo de trabajo Planificación y Gestión T&D de la Unidad Gestión Operativa.

Así mismo, se intervinieron y estructuraron planes de acción con la metodología "Grupo Nominal" para las siguientes dependencias y/o Equipos de Trabajo (ET): ET Mantenimiento Redes Pamplona (15/04/2016), ET Mantenimiento Redes Ocaña (20/04/2016), ET Mantenimiento Redes Cúcuta 2 (21/04/2016), ET Mercadeo y Educación al Cliente (26/04/2016), ET Mantenimiento Redes Tibú (28/04/2016), ET Cadena Suministro (28/04/2016), ET Mantenimiento Redes Cúcuta 1 (02/05/2016), Secretaría General (05/05/2016), ET Operación y Calidad (11/05/2016), ET Mantenimiento Líneas, Expansión y Reposición Subestaciones (13/05/2016), ET Mantenimiento Subestaciones (13/05/2016), ET Proyecto Plan de Expansión y Conexiones (20/05/2016).

Conforme a lo estipulado en el Acta 001 de Gestión de Resultados Clima Organizacional, se definió que el Jefe de la Dependencia y el Gestor de Equipo de Trabajo correspondiente, son los responsables de velar por la planificación, ejecución, cumplimiento y seguimiento trimestral de las acciones a su cargo. El equipo Desarrollo Humano y Organizacional realizará durante el segundo semestre del 2016 el monitoreo al seguimiento mencionado y la consolidación de informes requeridos por las diferentes instancias.



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

*Vigilada Superservicios*

Con relación al Plan de Aprendizaje se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Se da continuidad a la Especialización Gerencia Financiera con énfasis en NIIF, en la cual participan 22 trabajadores de las Áreas Finanzas y Auditoría.
- Durante el periodo del 12 de marzo al 11 de julio de 2016, se han desarrollado 6 sesiones individuales de Coaching al Gerente General de CENS.
- La capacitación de Validación de Métodos de Medición se realizó los días 16, 17 y 18 de marzo del 2016, y contó con la participación de 3 colaboradores (Profesional P2, Tecnólogo y Técnico) de los laboratorios LEMAT y Medida.
- El 1 de abril de 2016 finalizó el Diplomado en Habilidades de Gestión para Potencializar Equipos de Alto Desempeño, el cual contó con la participación de 32 trabajadores CENS (Jefes de Estructura, Gestores de Equipos de Trabajo y Profesionales P2).
- El Curso Virtual en Finanzas Personales se llevó a cabo del 6 de abril al 6 de mayo de 2016, este evento formativo contó con la participación de 30 trabajadores de CENS.
- El Curso de Excel Avanzado desarrollado los días 6, 7, 12 y 13 de mayo de 2016, en donde participaron 30 trabajadores de las diferentes dependencias de CENS.
- El Curso Virtual de Inglés finalizó el 2 de junio del 2016, esta formación contó con la participación de 17 trabajadores de CENS.
- Capacitación en Aseguramiento de la Calidad de los resultados se desarrolló los días 26, 27 y 28 de abril, formación en la que participaron dos trabajadores de nivel Profesional y Tecnólogo del equipo de trabajo ATC, Laboratorios y Mantenimiento de Equipos.
- Capacitación en Riesgos Biológicos se llevó a cabo del 26 de abril al 6 de mayo, en donde se invitó a participar a 149 trabajadores que realizan trabajos en terreno de las diferentes regionales de CENS.
- Capacitación y Certificación de Operadores de Grúas se llevó a cabo los días 12 y 13 de mayo, contando con la participación de 17 trabajadores de nivel técnico operativo de las Subgerencias Distribución y Subestaciones y Líneas.
- Capacitación en Poda de Árboles bajo Líneas de Distribución de Energía se llevó a cabo en los días comprendidos del 31 de mayo y 3 de junio de 2016. Esta formación contó con la participación de 12 trabajadores de nivel Técnico y Asistentes operativos de la regional Ocaña.
- El Diplomado Virtual de Gestión y Control de Mantenimiento, contó con la participación de la Profesional P2 Distribución (Mantenimiento Equipos), el cual se llevó a cabo del 22 de febrero al 3 de junio.
- Capacitación en Manejo Defensivo para Conductores de Motocicletas, se realizó el 17 de junio de 2016, contando con la participación de 7 trabajadores del cargo Tecnólogo D Subestaciones y Líneas (Mantenimiento Subestaciones - TOMS) de las diferentes regionales.
- Capacitación en Manejo Defensivo para Conductores de Vehículos se llevó a cabo los días 10, 13, 14, 21, 22, 23 y 24 de junio de 2016, en donde se invitó a participar a 119 trabajadores de nivel técnico y tecnólogo de las diferentes regionales de CENS.
- El 28 de Junio se llevó a cabo la primera jornada de capacitación en Sensibilización ambiental mediante la técnica de las 5S, desarrollada con el grupo conformado por 15 trabajadores de los niveles Tecnólogo, Asistente y Técnico Operativo de la Subgerencia Distribución.

El 24 de junio se emitió la Aceptación de Oferta para la ejecución de la Formación y Entrenamiento Teórico Práctico en Trabajos De Redes Energizadas - Línea Viva Técnica a Contacto, dirigido a 36 trabajadores de nivel técnico y asistente operativo de la Subgerencia Distribución, este evento formativo se llevará a cabo durante el tercer trimestre de 2016.

Con relación a la Gestión del Desempeño se realizaron las siguientes actividades:

- Se finalizó la revisión metodológica de la Guía Valoración Gestión del Desempeño del Proceso



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

### *Vigilada Superservicios*

Gestión del Desempeño de las Personas, se enviaron a revisión metodológica los procedimientos que se diseñaron para el Proceso Gestión del Desempeño de las Personas y la Plantilla Compromisos de desempeño en mayo 2016.

- Se desarrolló una reunión de contextualización con el Gerente General y con el equipo directivo para darle a conocer la metodología a aplicar para la Gestión del Desempeño de las personas. Igualmente desde el Proceso Gestión integral de cambio se han enviado semanalmente tips de comunicaciones que dan a conocer conceptos básicos del Proceso Gestión del Desempeño de las Personas.

- A partir de los indicadores del CMI, se ha realizado el despliegue de compromisos de desempeño individuales y colectivos a partir de la metodología Plan Padrino para el personal directivo de la organización.

- El 28 de abril de 2016 se inició el contrato CT-2016-000072 cuyo objeto es el "Suministro de licencias, soporte técnico y capacitación en todos los productos del software ERP de Oracle; igualmente se inició la migración de la información. Adicionalmente, se han realizado reuniones de seguimiento convocadas por EPM, entre las cuales se socializó el programa Desarrollo Humano - Herramienta HCM, donde se dio a conocer el cronograma de implementación de la herramienta definido desde el Grupo para las Filiales.

En el periodo señalado, se realizó una inducción para 5 trabajadores que ingresaron a la planta de personal de CENS, producto del proceso de selección vigente.

A 31 de marzo de 2016 se cumplió con el indicador de oportunidad en el reporte de Planes Operativos completos y aprobados por los responsables de procesos en un 86% (25 de 29 planes operativos), la totalidad de los planes formulados para la vigencia 2016 se incluyeron en el módulo del Sistema de Gestión la segunda semana de abril.

El 100% de los seguimientos con corte a primer trimestre de planes operativos fueron realizados y reportados por los responsables de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos. Los datos consolidados de cumplimiento de los planes operativos demuestran lo siguiente:

- A nivel de empresa se superó la meta establecida para el primer trimestre de 14% en un 15,1%.
- A nivel de dependencias (11): El 55% superó la meta (6), El 36% alcanzó la meta (4) y El 9% no alcanzó la meta (1).
- A nivel de Equipos de Trabajo (29): El 52% superó la meta (15), El 34% alcanzó la meta (10), El 10% no alcanzó la meta (3) y El 3% Sin meta definida (1).
- 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.

Desde el 03 de junio se trabaja con los responsables de planes operativos informando y acompañando la elaboración del seguimiento de planes operativos con corte a segundo trimestre de 2016. A 08 de julio se cuenta con el 100% de los seguimientos con corte a segundo trimestre realizados y reportados por los responsables, superando de forma sobresaliente con el indicador el cual otorga el tiempo máximo de reporte hasta el 30 de julio 2016.

Con relación al Modelo de Procesos, se ha dado continuidad al ajuste y revisión de los procesos por los diferentes cambios que han impactado a CENS (cambios en la estructura, nombres de cargos, homologación de procesos y mejoramiento de prácticas), estos cambios originaron variación en la cantidad de procesos respecto a lo presentado en el trimestre anterior, pasando de 71 procesos a 70, dado que se unificó el proceso Diseño o Ajuste de modelos y metodologías de gestión con el proceso Diseño o Ajuste de Procesos. El Modelo de procesos de CENS continúa con 13 macroprocesos.



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

*Vigilada Superservicios*

A 11 de Julio se tienen los siguientes avances en la actualización de Procesos:

- Procesos con un ajuste entre 100% y el >95%: 40 procesos
- Procesos con un ajuste entre <=95% y el >50%: 13 procesos
- Procesos con un ajuste menor al <=50%: 13 procesos
- Procesos pendientes por iniciar ajuste: 4 procesos.

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

- Se ajustaron/actualizaron los Cargos según necesidades de fortalecimiento surgidas en el segundo trimestre de 2016:

\* Ajuste de "Requisitos del Cargo-Formación Académica" de los Cargos: Profesional P1 Distribución (Gestión Administrativa); Técnico Administrativo Servicios Corporativos (Tecnología de Información - Apoyo Administrativo); Profesional P1 Finanzas (Apertura Presupuestal e Informes Financieros), Profesional P2 Suministro y Soporte Administrativo (Seguridad Física). Ingresados al Módulo SGC y enviados al Equipo de Trabajo Administración de Personal y Calidad de vida para su notificación a los trabajadores respectivos.

\* Ajuste de "Funciones Principales" de los Cargos:

Profesional P2 Gestión Comercial (Atención Clientes - Canales Presenciales), Profesional P2 Gestión Comercial (Facturación), Profesional P2 Gestión Comercial (Regional), Funciones enviadas para su estudio al Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso, en Aprobación por parte del Gerente General.

- Se diseñaron por concepto de Reubicación Laboral los siguientes Cargos: Técnico Administrativo Gestión Comercial y Técnico Operativo Distribución.
- Se realizó análisis e identificación de Comités de acuerdo a la metodología presentada por EPM.
- Ajuste de la Metodología de Comités, a la luz de la presentada por EPM.
- Inicio divulgación Metodología de Comités.
- Inicio fortalecimiento de la asimilación y aplicación de conceptos y prácticas asociadas a la Estructura Organizacional.

En lo relacionado con el seguimiento a indicadores de procesos:

- El 23 de mayo se presentó ante el grupo primario de la Gerencia informe mensualizado sobre el estado de cumplimiento de los indicadores de procesos con corte a primer trimestre de 2016, los datos son los siguientes:

- Enero: 35 indicadores objeto de cálculo, de los cuales: todos reportan información a la fecha, Rangos: verde: 80%, amarillo: 11%, rojo:3%, no dispone de información para el período: 6%.
- Febrero: 40 indicadores objeto de cálculo, de los cuales: Rangos: verde: 75%, amarillo: 18%, rojo: 3%, no dispone de información para el período: 3% y sin reporte por el responsable: 3%.
- Marzo: 90 indicadores objeto de cálculo, de los cuales: Rangos: verde: 80%, amarillo: 8%, rojo: 9%, no dispone de información para el período: 2% y sin reporte por el responsable: 1%.

- Los datos promedios de cumplimiento para el primer trimestre de 2016 y de acuerdo a los datos reportados son: Rangos: verde: 78%, amarillo: 12%, rojo: 5%, no dispone de información para el período: 3% y sin reporte por el responsable: 1%.



*Vigilada Superservicios*

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

Los responsables de indicadores que de acuerdo a sus resultados se encuentran en rango rojo han realizado los análisis respectivos y tomado las acciones necesarias según el procedimiento interno establecido por CENS para gestionar indicadores de procesos.

Con respecto a los seguimientos de los meses de abril, mayo y junio 2016 se viene realizando acompañamiento permanente a los responsables para la realización del seguimiento en cada período según corresponda; los datos consolidados para el segundo trimestre de 2016 se tendrán según lo establecido para el mes de agosto.

Con relación a las Políticas de Operación, a la fecha se tienen aprobadas 18 Políticas en CENS, de las cuales 15 han sido adoptadas como parte del Grupo Empresarial EPM y 3 han sido definidas por CENS. La última política aprobada fue: "Política Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno".

El 30 de mayo finalizó la revisión de los 70 normogramas definidos para cada uno de los procesos de CENS, de los cuales se modificaron 66 y 4 se determinaron que no requerían actualización.

Adicionalmente, se ha estado trabajando a través de piezas comunicaciones la socialización de los conceptos del Modelo Normativo como lo son: Políticas, Lineamientos y Reglas de Negocio.

Por otra parte, de acuerdo a la Ley 1712 se ha mantenido actualizada en la Página Web de CENS la información referente a las políticas y la normatividad que aplica a cada proceso de CENS.

La Política de Administración de Riesgos ha sido publicada en la página web de la empresa [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), así mismo, se divulgó a los empleados a través de los medios de comunicación de la empresa.

En mayo Secretaría General realizó revisión del Manual de Política y lineamientos de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno.

Actualmente se están desarrollando los talleres de acompañamiento a los procesos de CENS para la formulación de los planes de tratamiento de los riesgos identificados en el año 2015, con un avance en cronograma del 62%. Se está realizando con jefes de estructura y gestores de equipo la actualización del Mapa de Riesgos de CENS 2016. Se consolidó la información, en total de 31 riesgos: 4 nivel extremo, 12 nivel alto, 12 tolerables y 3 aceptables. En las reuniones para la definición de las medidas de tratamiento, se ha realizado la actualización de los mapas de riesgos de 19 procesos.

### Dificultades

Con relación a Clima Organizacional se realizó reprogramación en la fecha de ejecución de los grupos nominales de los equipos de trabajo "Operación y Calidad" y "Proyecto Plan de Expansión y Conexiones" y "Mantenimiento Redes Regional Tibú", por cruces de agendas de las personas convocadas y falta de disponibilidad para llevar a cabo la actividad.

Así mismo, se ha realizado reprogramación en el Cronograma Implementación Gestión del Desempeño de las Personas, debido al tiempo que se está llevando definir los compromisos de desempeño individuales y colectivos, teniendo en cuenta que es una metodología nueva para la organización.



Vigilada Superservicios

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

## Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Avances

En el mes de abril se realizó el informe de Autoevaluación del Control y la Gestión, aplicando la herramienta de Análisis de Producción Gerencial definida en el grupo empresarial EPM y teniendo como referencia el informe de Sostenibilidad de CENS 2015. Este informe fue enviado a la Gerencia de Desarrollo Corporativo el 17 de junio y actualmente se está a la espera de la retroalimentación del grupo para iniciar su socialización en CENS.

Los responsables de procesos efectuaron seguimiento trimestral a primer y segundo trimestre de 2016 de los planes de mejoramiento orientados a fortalecer los controles, producto de la autoevaluación del control y de la gestión. A junio de 2016 se evidencia el cierre cumplido y efectivo de las cuatro (4) acciones que continuaban en desarrollo su tratamiento a través de estos planes de mejoramiento.

Se continúan las actividades permanentes de autoevaluación del control y la gestión por parte de los responsables de los procesos de CENS a través de los instrumentos definidos como: la gestión del riesgo, seguimiento a los planes, seguimiento a los indicadores, análisis de datos, grupos primarios y demás herramientas definidas y aplicadas por cada dependencia.

La dependencia de Auditoría ejerce su responsabilidad de realizar el aseguramiento del Sistema de Control Interno a través de su rol de evaluador independiente a los procesos y proyectos de la organización. Dentro de los avances se identifican los siguientes:

- Contratación de un auditor para el apoyo en la ejecución del plan de trabajo, con el propósito de alcanzar las metas establecidas.
- Fortalecimiento cultura de control: Administración de contratos
  - Se ha efectuado acompañamiento a 30 interventores (técnico y administrativo) con el fin de apoyarlos en su gestión para la recepción de bienes y servicios, proporcionándoles conocimientos básicos para la administración de contratos.
  - Dentro de los beneficios obtenidos a la fecha se encuentran: (i) Mejoramiento del ambiente de control en CENS, (ii) Disposición por parte de los interventores frente al trabajo realizado y (iii) Afianzamiento de los conocimientos de los interventores en lo relacionado con la recepción de bienes y servicios.
- Aseguramiento continuo: Otrosíes
  - Se ha efectuado revisión de los controles aplicados a las modificaciones de contratos con el fin de mitigar los riesgos asociados a esta gestión.
  - Dentro de los beneficios obtenidos a la fecha se encuentran (i) Asegurar la aplicación y efectividad de los controles antes de la formalización de las modificaciones de los contratos y (ii) Mejoramiento del ambiente de control en CENS.

Con relación al Plan de Mejoramiento Institucional – Entes Externos, Auditoría rinde informes a la Administración y Junta Directiva sobre el estado en la atención e implementación de planes de mejoramiento resultantes de la labor de Entes Externos de Control. A partir del tercer trimestre de 2016 las acciones que sean definidas para atender los informes de los entes externos de control serán ingresadas en el sistema de información KAIROS. Las acciones que a la fecha ya se encuentran formuladas bajo la plantilla Excel se les seguirá realizando seguimiento hasta su cierre.





Vigilada Superservicios

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

Con el fin de continuar el fortalecimiento de la cultura de la mejora en CENS sobre los Planes de Mejoramiento a Procesos, Desarrollo Humano y Organizacional, vienen desarrollando las siguientes actividades:

- Durante el primer semestre de 2016 se han dictado formaciones focalizadas para públicos internos interesados en la gestión de la mejora, en total ochenta y ocho (88) trabajadores han sido formados en Gestión de acciones y/o planes de mejoramiento de la siguiente forma:

- Consulta rápida en Kairos para Directivos (8)
- Manejo Kairos para usuarios del aplicativo (59)
- Procedimiento en gestión de acciones para equipos de trabajo impulsores de la mejora (16)
- Fundamentos de la mejora para usuarios de kairos (5)

- Campaña de reconocimientos en la gestión de planes de mejoramiento: Entrega de certificados de felicitación por el Gerente General para reconocer la gestión de los gestores y enlaces que demuestran oportunidad y calidad en la gestión de sus planes de mejoramiento, inicio de la elaboración de un videoclip que presenta un caso de éxito.

- Actividades informativas de frecuencia trimestral para divulgar a través de tips conceptos y conocimientos básicos para la gestión de planes de mejoramiento como: importancia, beneficios, efectividad y eficacia de las acciones, reporte oportuno, solicitud de reportes, etc. Los tips son entregados mediante correos electrónicos, boletines y revistas digitales.

- Acompañamiento permanente a Jefes y Gestores de Equipos de trabajo con el fin de fortalecer el uso del aplicativo Kairos.

- Monitoreo permanente del reporte oportuno en Kairos de acciones formuladas y sus seguimientos trimestrales y generación de informes trimestrales sobre el estado de las acciones.

El 23 de mayo se presentó informe en el grupo primario de la Gerencia sobre el estado de las acciones de mejora en el aplicativo Kairos, los datos fueron los siguientes:

- Total acciones incluidas en Kairos con corte a 19 de mayo: 941 acciones. En comparación con el reporte presentado en el GP de la Gerencia del 22 de febrero (609) se evidencia una generación de 332 acciones en 3 meses (110 acciones por mes)

- Los orígenes que reflejan un mayor número de acciones de mejora, en su orden son: Auditoría Interna de Control, Gestión por procesos, Auditoría Interna de Sistema de Gestión. Se resalta el compromiso de los procesos por generar acciones de mejora por iniciativa propia.

- Del total de acciones tramitadas por el aplicativo Kairos (941): el 56% se encuentra en desarrollo y el 44% se encuentra cerrado; el 95% de las acciones cerradas han sido cumplidas y efectivas, solo el 2% ha sido declarado como cumplido no efectivo y un 3% como no cumplido no efectivo. A través del procedimiento establecido se asegura la justificación y continuidad del tratamiento para los hallazgos que declaran acciones cumplidas no efectivas o no cumplidas no efectivas, según sea el caso.

A 8 de julio son objeto de seguimiento 529 acciones en Kairos y se ha reportado al aplicativo el 97% de los seguimientos de las acciones de mejora con corte al segundo trimestre de 2016. Los informes consolidados de cumplimiento de las acciones serán generados la tercera semana del julio una vez sean verificados los reportes ingresados al aplicativo.



Vigilada Superservicios

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

Por su parte Auditoría:

- Rinde informes a la Administración y Junta Directiva sobre el estado en la atención e implementación de planes de mejoramiento resultantes de su labor. Con corte al II trimestre 2016, se tienen documentadas en el sistema de información Kairos 311 acciones del origen Auditoría Interna de Control, de las cuales 134 se encuentran identificadas como cumplidas y las restantes 177 se encuentran en ejecución.

La información respecto del cumplimiento y del seguimiento realizado por los procesos a segundo trimestre de 2016 para el origen Auditoría Interna de Control, fue remitida al Equipo de Desarrollo Humano y Organizacional con el fin de consolidar la información de todos los orígenes para ser presentada en la reunión de Revisión por la Dirección.

Fortalecimiento cultura de control: Planes de mejoramiento

- Durante el segundo trimestre de 2016 se desplegó la campaña para realizar el fortalecimiento al interior de CENS en la administración de planes de mejoramiento mediante correos masivos. La campaña fue revisada por el equipo de Desarrollo Humano y Organizacional con el fin hablar el mismo idioma en el tema de planes de mejoramiento.

- Participación en los grupos primarios de los equipos de trabajo de (i) Tecnología de Información, (ii) Almacenes, (iii) Personal y Calidad de Vida, (iv) Planificación y Gestión T&D, (v) Soluciones Informáticas, (vi) Mantenimiento y (vii) Líneas, expansión y reposición subestaciones; en dichos espacios se realizó divulgación de temas propios de Auditoría y del procedimiento para la administración de planes de mejoramiento.

### Dificultades

El Cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría presenta una meta anual del 90%, la cual no se logró cumplir en el II trimestre de 2016 al obtener un 63% (a la fecha se han culminado 15 trabajos de 24 esperados), Con respecto al año 2016, el cumplimiento del plan de trabajo se encuentra en un 26% (15 de 57 trabajos). No obstante, si bien la medición del indicador se realiza de forma trimestral, la meta se debe cumplir de forma anual; Se tienen trabajos programados cuya ejecución está planeada para todo el año; La realización de forma paralela de trabajos de Auditoría por parte de los Profesionales que han desplazado las fechas de terminación; o mayor tiempo del planeado en desarrollo de otras actividades como capacitación, eventos corporativos, ausentismo, etc.

Por lo anterior, se han tomado las siguientes acciones:

- Seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo de forma mensual, tanto para el indicador global como para el de cada Profesional de auditoría.
- Propender porque los trabajos de auditoría se cierren en Audisoft dentro de las fechas de corte establecidas por la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa.

Plan de Mejoramiento Institucional - Entes Externos: La disponibilidad del personal responsable de las acciones formuladas en Excel para atender los informes de entes externos durante el segundo trimestre de 2016. Se espera que esta situación se supere con la formulación a partir del tercer trimestre de 2016 de las acciones en el sistema de información Kairos. Así mismo, se requiere fortalecer la interacción de la Gestión de Riesgos Empresarial y la Actividad de Auditoría, teniendo en cuenta que existen diferentes orígenes para la formulación de planes de mejoramiento para la identificación de riesgos y controles.





Vigilada Superservicios

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

## Eje Transversal: Información y Comunicación

### Avances

Con relación a los sistemas de información, se realizaron ajustes en la solución para cumplimiento de buenas prácticas en seguridad informática, solicitadas por EPM, utilizando el estándar WS-Security. A mediados de mayo se realizó capacitación en el manejo del medidor prepago y el funcionamiento del display de las marcas Excelec y Inhemeter, al personal de operativo de mantenimiento, así como al personal de atención al usuario, call center, mercadeo y educación al cliente.

A partir del 13 de mayo 2016 se entró en producción con la instalación del primer medidor de energía prepago.

CENS realiza encuentros en diferentes planteles educativos de Norte de Santander y sur de Cesar, donde los estudiantes se comprometen a ayudar a la conservación del planeta, empezando por el cuidado del agua y el ahorro de energía, a fin de que ellos multipliquen esta información con sus familiares y cercanos.

CENS ha entregado en los últimos días, plantas potabilizadoras de agua a centros educativos veredales en los municipios de Ocaña, Tibú, San Calixto, Teorama y Convención, logrando así, permitir el acceso al agua potable a niños que lo requerían y uniéndose al mejoramiento de la educación en el departamento, a partir de este tipo de proyectos y de la conexión al servicio de energía de escuelas rurales que no gozaban del servicio eléctrico.

Solo en la provincia de Ocaña, CENS ha entregado recientemente 13 soluciones de potabilización de agua y actualmente la empresa trabaja en otros corregimientos y veredas, para llevar más plantas que permitan el acceso a agua limpia y pura a nuevos estudiantes de otras escuelas y colegio, a través de la campaña “Agua para la Educación, Educación para el Agua”, liderado en el departamento por la electrificadora y la Fundación EPM. CENS ha invertido más de \$1.800 millones en este proyecto para que cuatro mil niños y niñas tengan acceso a agua potable en escuelas veredales de Norte de Santander y sur de Cesar.

Con relación a las Comunicaciones, se destacan publicaciones relacionadas especialmente con ahorro de energía y la campaña del Grupo EPM, #Una Buena Decisión que buscaban apoyar el ahorro de energía para hacer frente a la difícil situación que el país atravesaba en la recta final del Fenómeno de El Niño, también se destaca la visita del Gerente de EPM a la ciudad de Cúcuta, los anuncios permanentes de localidades de atención de CENS, las desconexiones programadas del servicio de energía y videos relacionados con acciones para reducir perdidas de energía en la empresa.

Desde la Torre del Reloj primera sede de nuestra empresa, el 28 de junio de 2016 CENS realizó el evento de Rendición Pública de Cuentas, Informe de Sostenibilidad 2015. Este ejercicio de transparencia y diálogo con nuestros grupos de interés se transmitió en vivo a través del canal TRO y el canal de CENS en la red social YouTube. Para llevar a cabo la transmisión de la Rendición Pública de Cuentas, el equipo de comunicaciones de CENS lideró la producción de este evento, reuniendo el esfuerzo conjunto de todo el equipo y los diferentes colaboradores que trabajaron para realizar el producto final de manera exitosa. A través de las redes sociales de Facebook y Twitter, los usuarios realizaron preguntas acerca de los temas que se desarrollaron en la transmisión.



Vigilada Superservicios

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

En la red social Twitter se logra un crecimiento, 470 seguidores más en comparación de los 8540 logrados en el primer trimestre 2016, alcanzando un total consolidado a junio 2016 de 9010 seguidores en esta red social.

En la red social YouTube se logra un crecimiento del 11,85% en el primer trimestre 2016 al presentar un aumento significativo en la cantidad de reproducciones sobre contenidos multimedia de CENS en 30.600 con respecto al primer trimestre 2016, alcanzado un total consolidado a junio 2016 de 283.000 reproducciones de video en esta plataforma.

La red social Facebook presentó un crecimiento de 1305 seguidores más con respecto a los 7600 logrados a marzo de 2016. Estos resultados obedecen a la continuidad en la estrategia digital por parte del equipo de Comunicaciones CENS resaltando información entregada en tiempo real sobre reparaciones del servicio, mantenimientos preventivos programados de alto impacto, campañas de ahorro de energía y videos con temáticas de la empresa que pueden ser vistos desde esta red social sin salir de ella a otras plataformas.

### Estado general del Sistema de Control Interno

El ambiente de control corporativo continúa en fortalecimiento gracias al compromiso de los trabajadores y a la implementación de mejora prácticas empresariales que mejoran la gestión, como es la implementación de sistemas de información y formación a los colaboradores.

### Recomendaciones

Propender por la implementación del modelo de gestión de desempeño e implementar las acciones que fortalezcan el clima laboral empresarial, con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno de CENS.

---

Cúcuta, 12 de Julio de 2016

GRÉEVEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditora