



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

CE6100

20201010002484

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CIRCULAR EXTERNA 100-006 DE 2019 FUNCIÓN PÚBLICA PERÍODO 01 DE NOVIEMBRE A 31 DE DICIEMBRE 2019

En atención a la Circular Externa 100-006 del 19 de diciembre de 2019, se reporta un informe del Estado del Sistema de Control Interno, correspondiente al período 1 de noviembre a 31 de diciembre 2019.

Autodiagnóstico Gestión del Talento Humano

Además de la herramienta tecnológica "Human Capital Management (HCM)", actualmente CENS también cuenta con la herramienta denominada "Sinergia", se cuenta con la información de las Descripciones de Cargos y permite generar reportes. A 30 de diciembre de 2019 se tienen 303 descripciones de cargos con las respectivas funciones, requisitos de formación, experiencia y competencia, las cuales se encuentran disponibles para la consulta por parte de todos los trabajadores mediante el Sistema de Gestión Integrado – SGI. Actualmente se tiene un total de cubrimiento de la planta del 85% correspondiente a 571 de 671 plazas. Las evaluaciones del periodo de prueba se tendrán en cuenta como insumo o fuente de información para la creación de Planes de Desarrollo Individual.

Durante el segundo semestre de 2019, se aplicó una valoración de assessment center que incluyó las actividades de juego de roles, entrevista por competencia y prueba psicométrica. Finalmente, se realizaron sesiones feedback y entrega de informes con cada uno de los 93 participantes del proceso Valoración de Potencial



Vigilada Superservicios

2019. Los encargados de la ejecución del proceso socializaron los resultados (mapa de talentos) con el Gerente, Líder y Profesional P2 encargados de la iniciativa.

Durante la vigencia 2019 se desarrollaron 79 eventos formativos, 51 de ellos internos y 28 de carácter externo, alcanzando un 100% de cumplimiento del Plan de Aprendizaje propuesto. Se identificaron las oportunidades de aprendizaje de las diferentes dependencias mediante una consulta con el documento “Registro de Necesidades Formativas”. Una vez recopiladas las respuestas, se analizó la pertinencia de las necesidades y del cómo mejora el impacto en los procesos de acuerdo con la temática a desarrollar, lo cual determinó su inclusión en el Plan de Aprendizaje para la vigencia 2020.

En el marco de la semana de Aniversario No. 67 de CENS, se realizó el despliegue de la campaña de comunicación para reforzar los valores y principios organizacionales, con mensajes alineados a conductas y comportamientos éticos.

Con el objeto de elaborar un informe acerca de las razones de retiro, que genere insumos para el Plan de previsión del Talento Humano, durante el cuarto trimestre de 2019 se elaboró informe que consolida los resultados de las encuestas diligenciadas por extrabajadores que presentaron renuncia voluntaria, donde se relacionan las razones de su retiro. Así mismo, dentro del plan operativo se consideró diseñar una estrategia para dar agradecimiento por el servicio prestado a todas las personas que se desvinculan por renuncia voluntarias.

Autodiagnóstico de Integridad

Con el objeto de fortalecer la cultura y cercanía con los grupos de interés, se participó en inducciones organizacionales para practicantes universitarios y aprendices SENA los días 5 de noviembre y 9 de diciembre 2019, así mismo se realizó evaluación del tema impartido. Como campaña de Comunicación se realizó la divulgación del Manual de Conducta Ética por los medios internos Cens.com y Radio Digital CENS – RDC a fin de reforzar los valores y principios; CENS



Vigilada Superservicios

comprometida con una cultura basada en principios y valores y de lucha contra la corrupción, el 9 de diciembre diseñó y divulgó a sus trabajadores una pieza gráfica, sumándose a la conmemoración del “Día Internacional contra la Corrupción” *(aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas para despertar conciencia sobre la corrupción y sobre el papel de la Convención para combatirla y prevenirla)*.

En sesión 006 del Comité de Ética del 19 de diciembre 2019 se definió el logro de un avance del 70% del Plan de Gestión Ética para la vigencia, no obstante, se reprogramaron acciones y se crearon otras previstas para desarrollar durante la vigencia 2020, tales como: funcionamiento del Comité de Ética, actualización de documentación relacionada con Manual de Conflicto de Intereses y Reglamento interno para el funcionamiento del Comité; Fortalecimiento cultura y cercanía con los grupos de interés dando continuidad a las campañas de comunicación y participación en procesos de inducción. Se plantea dictar charlas a los principales agentes éticos denominadas: “Ética empresarial, una permanente construcción de confianza” y curso de “Ética y buenas prácticas Anticorrupción”.

La Secretaría Técnica de la Acción Colectiva para la Ética y la Transparencia del Sector Eléctrico, lideró durante la vigencia 2019 diversas actividades para el fortalecimiento de la Ética en el sector, tales como: presentación de la matriz de riesgos de competencia elaborada con el apoyo de una firma consultora, actualización del Manual de Buenas Prácticas en Competencia, revisión de los criterios para el ingreso de nuevos miembros y presentó avances de las actividades programadas. CENS como miembro activo, en las iniciativas propuestas, junto con 31 empresas miembros de la Acción Colectiva. Así mismo, CENS asistió a las charlas sobre mejores prácticas presentadas por las empresas miembro que conforman el Comité Anticorrupción relacionadas con Compliance *(conjunto de procedimientos y buenas prácticas adoptados por las organizaciones para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que se enfrentan y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción)*.



Autodiagnóstico de Direccionamiento y Planeación

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre y el 31 de diciembre de 2019 se realizaron las siguientes acciones para contribuir a la Política Direccionamiento y Planeación: Se efectuó el evento Planeación Integrada 2020, donde se facilitó la participación de los equipos de trabajo y se socializaron los diferentes insumos para tener en cuenta una planeación operativa que contribuya a priorizar y satisfacer necesidades de los grupos de interés y contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la organización, asegurando que las metas propuestas estén acordes con las capacidades organizacionales y creando sinergias para el logro de las mismas. Así mismo, se elaboró la planeación para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, a fin de garantizar que los actores internos formularan sus observaciones y propuestas, así como lograr que los actores externos participaran a través de una encuesta publicada a través de las redes sociales institucionales.

Autodiagnóstico Plan Anticorrupción

En atención a los resultados del informe de aseguramiento sobre el “Seguimiento al Plan Anticorrupción” que efectuó Auditoría y culminó en septiembre 2019, la Unidad de Gestión Operativa desarrolló una estrategia para divulgar y construir de forma participativa el Plan Anticorrupción 2020, gestionando los entregables requeridos dentro de los plazos establecidos por la Ley. Con relación al Mapa de Riesgos de Corrupción Auditoría realizó seguimiento, y el área responsable también ha tomado medidas en cuanto a la construcción con otros grupos de interés, por lo que se espera ir aumentando la participación en cada vigencia.

Autodiagnóstico Gobierno Digital

La ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI con corte a 31 de diciembre de 2019 fue de 78.63%, desarrollando las siguientes acciones: Se implementó un programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos; se realizó un ejercicio de caracterización de los usuarios de los servicios de Tecnología



Vigilada Superservicios

de la Información (TI); Los roles y responsabilidades de seguridad de la información en entidad se encuentran definidos en el nuevo proceso Seguridad Digital y Continuidad de los servicios de TI; Durante 2019 se realizó inventario de activos de información y activos críticos asociados al macroproceso de negocio “Prestación del servicio de energía eléctrica”, proceso nivel 2, Operación del Sistema de Transmisión y Distribución en todos sus servicios; y al macroproceso de soporte “Gestión de Tecnología de Información” para los servicios de conectividad; Así mismo, se desarrolló el plan de implementación para tratamiento de riesgos definido en el proyecto el Centinela; Mediante la implementación del proceso Seguridad Digital y Continuidad de los servicios de TI se encuentra definiendo los KPI (Key Performance Indicator) para la operación que inició en 2020. Este KPI hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se lleven a cabo, con el fin de tomar decisiones y determinar aquellas que han sido más efectivas a la hora de cumplir con los objetivos marcados en el proceso.

Autodiagnóstico Defensa Jurídica

En los meses de noviembre y diciembre 2019, se llevaron a cabo las siguientes sesiones del Comité de Conciliación: Sesión 240 el 13 de noviembre, Sesión 241 el 28 de noviembre, Sesión 242 el 11 de diciembre, Sesión 243 el 12 de diciembre y Sesión 244 el 20 de diciembre de 2019, en las que se analizaron diferentes casos pertinentes; así mismo, se encuentra en análisis la modificación el Reglamento Interno del Comité de Conciliación de CENS.

Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano

En noviembre se realizó una jornada donde los colaboradores de la empresa se pusieron la camiseta por la educación con “CENS Te Visita”, la estrategia de educación masiva, que en su primera salida visitó las familias del barrio Simón Bolívar. Las buenas acciones sobre uso eficiente de la energía, los componentes de la factura y aspectos generales sobre la energía eléctrica fueron algunos de los temas que los colaboradores dialogaron con los usuarios del sector en las visitas



Vigilada Superservicios

casa a casa. Para 2020 se continuarán las jornadas de formación al personal, para contribuir a la educación por nuestros usuarios.

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se consolidó la propuesta final de los mecanismos para atender y controlar la atención de los ciudadanos. En este análisis se logró identificar que no es posible consolidar un solo mecanismo teniendo en cuenta que existen variedades de solicitudes, por lo que dentro de la propuesta se define un mecanismo de acuerdo con las solicitudes que ingresen del cual estará siendo controlado y monitoreado por el equipo responsable a emitir la respuesta de fondo y conforme a lo requerido en las peticiones.

En el proceso de Atención Clientes se cuenta con herramientas que se controlan y monitorean las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con este proceso. No obstante, para otros procesos se evidenció que con los mecanismos de atención actuales no es posible asegurar al 100% el monitoreo y la correcta atención (respuesta) al ciudadano, por lo cual se considera que en todos los procesos se requiere realizar mejoras de control y monitoreo, propuestas que serán proyectadas para la vigencia 2020.

Durante el tercer cuatrimestre se analizaron temas relacionados con los costos generales de la implementación e información adicional de los servicios de WhatsApp y chat bot, así: En octubre 2019, se socializaron las nuevas iniciativas planteadas por el contratista en busca de las mejoras del canal de atención, lo que permitió tener mayor claridad del alcance de los servicios adicionales y WhatsApp – chatbot; En noviembre se realizó reunión con el fin de validar las actuaciones frente al Contac Center, el presupuesto a la fecha y los valores proyectados de las iniciativas de WhatsApp – chat bot; En diciembre se socializaron los cambios generados por el Otro Si al Contrato de Contac Center, el cual permitió adicionar como nuevos servicios el WhatsApp, licencia Chat bot, incluyendo los valores unitarios para la respectiva facturación. Se decide incluir una acción en el plan



Vigilada Superservicios

operativo de la vigencia 2020 que involucre iniciativas de innovación entre la que se encuentra la implementación del servicio de WhatsApp.

De otra parte, durante el cuarto trimestre 2019 se analizaron las respuestas a encuestas con el fin de revisar cada una de las respuestas entregadas por parte de los usuarios, las cuales se entregaron a las firmas contratistas de la atención presencial y telefónica, así mismo, de acuerdo con el análisis adelantado se realiza presentación con las acciones a mejorar con los servicios al usuario.

Autodiagnóstico Trámites

En cumplimiento con la resolución CREG 030 de 2018 para la conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala (AGPE) y Generadores Distribuidos (GD), CENS puso a disposición del público en general, el formato para la inscripción de los existentes, capacidad de red al nivel de tensión 1 (NT1), la disponibilidad para la conexión y los lineamientos para los estudios de conexión. En diciembre 2019 se adjudicó contrato a una firma que se encuentra desarrollando el aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable a los usuarios, se estima tenerlo en producción en el primer trimestre de 2020.

Autodiagnóstico Participación Ciudadana

Durante el período se realizaron dos programas de Líderes Conectados, 1 en Cúcuta con participación de 23 líderes de la comuna 4 y 1 en Ocaña con participación de 20 líderes. Igualmente, se llevaron a cabo 14 Encuentros de Líderes: Arboledas, Chinácota, Salazar, Tibú, Toledo, Labateca, Villacaro, 2 en El Zulia, 2 en Cúcuta y 3 en Ocaña, con participación de 306 líderes comunales.

En 16 actividades de fortalecimiento de capacidades a líderes comunitarios desarrolladas durante el periodo, se capacitaron 349 líderes. Para el cierre del año 2019, se desarrollaron 33 actividades de capacitación (Programas Líderes Conectados y Encuentro de Líderes) a líderes comunitarios.



Vigilada Superservicios

Con el objeto de fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS, en 2019 se realizaron en total 12 programas "Líderes Conectados" y 13 "Encuentros de Líderes", para socializar temas inherentes al servicio público de energía eléctrica y 13 eventos (capacitación y rondas de relacionamiento) para fomentar la participación ciudadana con los vocales de control.

A través de red social institucional <https://twitter/CENSGrupoEPM>, se publicó encuesta para que la ciudadanía participara en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020.

Durante el cuarto trimestre 2019 se analizaron las alertas generadas como resultado de una encuesta aplicada a los usuarios sobre los canales de atención al cliente, con el fin de tomar acciones de mejora; Estos resultados fueron compartidos a firmas contratistas de la atención presencial y telefónica para generar el plan de mejoramiento.

Autodiagnóstico Rendición de Cuentas

Durante el último cuatrimestre se desarrollaron dos espacios de rendición de cuentas: el 28 de septiembre 2019 en el municipio de Chinácota, contando con la asistencia de 80 personas y el 13 de diciembre Rendición en Cúcuta dirigida a clientes, usuarios y comunidad de los barrios San Luis, Bajo Pamplonita, Alto Pamplonita, Torcoroma 2 y 3, San Martín, Siglo XXI y María Auxiliadora, con asistencia de 45 personas.

Durante el año 2019 se realizaron 7 rendiciones de Cuentas: 02/03/2019 – Rendición de Cuentas en la comuna 10: Asistencia de 54 personas; 12/04/2019 – Rendición de Cuentas en comunidad de El Zulia: Asistencia de 55 personas; 16/05/2019 – Rendición de Cuentas General realizado en las instalaciones de CENS: Asistencia de 140 personas; 01/06/2019 – Rendición de Cuentas en comunidad de Ocaña: Asistencia de 56 personas; 03/08/2019 – Rendición de



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

Vigilada Superservicios

Cuentas en comunidad de Atalaya: Asistencia de 109 personas; 28/09/2019 - Rendición de Cuentas en el municipio de Chinácota, contando con la asistencia de 80 personas; 13/12/2019 - Rendición de cuentas dirigida a clientes y usuario y comunidad de los barrios San Luis, Bajo Pamplonita, Alto Pamplonita, Torcoroma 2 y 3, San Martín, Siglo XXI y María Auxiliadora, con asistencia de 45 personas.

Adicionalmente, se llevaron a cabo 6 eventos de rendición de cuentas en el marco de cercanía institucional (programa ejecutado por Educación al Cliente y Gestión Social). Para cada uno de los espacios mencionados al finalizar el evento se realizó una evaluación de satisfacción, identificando aspectos relacionados con el evento, temática tratada, desempeño de los expositores, tiempo, participación, entre otros, a manera general en todos estos aspectos el resultado fue positivo y satisfactorio por cada uno de los participantes.

Se cumplió la divulgación de los esquemas de rendición de cuentas. Se tomaron las solicitudes para la próxima planeación del 2020; Dentro de la Agenda de Rendición de Cuentas se acordó realizar unos eventos más participativos donde el protagonista sea el Dialogo, en atención a las solicitudes consignadas en las evaluaciones de rendición de cuentas.

En los programas de redición de cuentas 2019 participaron trabajadores CENS de las diferentes áreas que lideran la gestión con los grupos de interés. Por ello, se tiene planteado en 2020 que los trabajadores reciban contenidos diversos para generar apropiación del proceso Rendición de Cuentas y se realice de forma colaborativa.

De otra parte, durante 2019 se realizó la consolidación de la gestión de los temas materiales como soporte del Indicador de Trayectoria RSE, siendo este el insumo para la construcción del Informe de Sostenibilidad 2019 de EPM y CENS, en el cual se reflejan los avances y retos que tiene la organización frente a los temas de sostenibilidad.



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

Autodiagnóstico Seguimiento y Evaluación del Desempeño

En noviembre CENS Grupo EPM ganó Premio al Mérito Empresarial otorgado por la Universidad Simón Bolívar, entre 182 empresas a nivel nacional en la Categoría Servicios.

En atención a los resultados del Cuadro de Mando Integral – CMI, se evidenció que CENS superó metas propuestas, logrando objetivos estratégicos de la vigencia tales como: Incrementar el valor para los grupos de interés, Crecer en mercados y negocios, Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos; así mismo para 2020, se requiere fortalecer acciones para lograr las metas propuestas en algunos objetivos operacionales y generar estrategias que fortalezcan la Atención integral al cliente/usuario entregando servicios con calidad.

Durante diciembre se recopiló información para diseñar el informe de Sostenibilidad 2019 bajo los Estándares GRI, los cuales representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

Autodiagnóstico Gestión Documental

Mediante Acta de Comité de Archivo No 02 del 12 de diciembre 2019 se aprobó el Plan de Gestión Documental - PGD y el Plan Institucional de Archivos -PINAR y se rindió informe del proceso Gestión Servicios Documentales, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de CENS, así:

- Programa de Gestión Documental:

https://www.cens.com.co/Portals/contingencia/Ley_Transparencia/Gestion_Documental_Luz_Martina/ProgramaGestionDocumentalPGD-CENS.pdf

- Plan Institucional de Archivos PINAR:

https://www.cens.com.co/Portals/contingencia/Ley_Transparencia/Gestion_Documental_Luz_Martina/PlanInstitucionaldeArchivosPINAR-CENS.pdf



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

Vigilada Superservicios

- Las Tablas de Retención Documental y el Cuadro de Clasificación Documental:

https://www.cens.com.co/proveedores/es-es/transparencia/instrumentos_gestion_informacion_publica.aspx

Se capacitó al personal de Cúcuta y regionales y se levantó el Formato Único de Inventario Documental - FUID para los archivos de gestión de cada regional; dando cumplimiento a la acción contemplada en Plan Operativo.

En diciembre se realizó revisión metodológica de la guía de identificación y etiquetado de activos de información y ciberactivos por parte de Desarrollo Organizacional. Así mismo, con la implementación del Sistema Comercial SAC, se ha optimizado en la impresión de documentos y todo se está imprimiendo en formato PDF.

Autodiagnóstico Transparencia y Acceso a la Información

Se ha continuado con la publicación de información relacionada con el Decreto 1008 de 2018 "Estrategia de Gobierno Digital"; Durante el último trimestre se efectuaron encuentros con los Web-masters de cada área, brindando capacitación en cuanto a publicación y actualización de contenidos en la página Web de CENS. La actualización de la página entró en funcionamiento en enero 2020 con un sitio más moderno y seguro.

El Comité Digital realizó un encuentro en donde se socializaron los avances en cuanto a: - Participación de CENS en Máxima Velocidad: Concluyendo esta estrategia de MINTIC con un total de 3.550 puntos obtenidos por la realización de los diferentes retos y actividades propuestas; y se obtuvo un nuevo Sello de Excelencia Digital por la publicación de las oficinas de atención de CENS, logrando un acumulado de dos Sellos durante el 2019.

El 12 de diciembre 2019 en el marco del Comité de Archivo se dio a conocer la propuesta de diseñar un Workflow – Mercurio (Sistema de Gestión Documental) para el control y gestión de aquellas solicitudes o peticiones que no se tramitan a



Vigilada Superservicios

través de los Workflow de PQR o Servidumbres. Al respecto, Secretaria General manifestó que, por solicitud de la Gerencia General, se adelanta la elaboración de una Decisión Empresarial a fin de determinar las dependencias responsables de generar respuesta a este tipo de solicitudes o peticiones de acuerdo con su ámbito de competencia y en los términos definidos por la Ley.

Autodiagnóstico Control Interno

La Actividad de Auditoría Interna realizó trabajos de aseguramiento bajo los lineamientos de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM, generando confianza en el Grupo Empresarial sobre el aseguramiento a procesos y proyectos basado en estándares internaciones de Auditoría Interna; Ha contado con el respaldo de la Alta Gerencia y la Junta Directiva; Los trabajos fueron orientados a mitigar los riesgos y fortalecer controles empresariales. Periódicamente se presentaron informes de avance a distintos grupos de interés.

Durante 2019 se contó con indicadores de gestión que se miden a nivel Corporativo, destacándose el resultado de las encuestas realizadas a los miembros de Junta Directiva y del Comité de Gerencia de CENS, lográndose un resultado de 4.8 puntos sobre una meta de 4.5 puntos sobre el desempeño de la actividad de Auditoría. Igualmente, el Plan Anual de Auditoría alcanzó una ejecución de 104% gracias a la ejecución de dos trabajos de auditoría adicionales al plan inicial, superando la meta del indicador propuesta del 100%.

El fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgos y control alcanzó a cubrir el 50% de los trabajadores de la empresa, superando la meta del 40% a través de charlas de sensibilización y formación en temas de MIPG, planes de mejoramiento, carta de representación de auditorías, modelo de tres líneas de defensa y explicación del esquema de las oportunidades de mejora en los informes de auditoría.

A través del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción que realizó Auditoría al cierre de la vigencia 2019, se evaluaron los mecanismos a través de los cuales los



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

Vigilada Superservicios

diferentes grupos de interés manifiestan posibles actos indebidos de trabajadores o contratistas de la empresa. Se identificaron y validaron las acciones tomadas por la empresa para atender cada caso asegurándose un adecuado tratamiento y efectividad en la toma de acciones para mitigar los riesgos de corrupción.

En la vigencia se definieron 15 Equipos de Trabajo (ET) que desarrollan labores de monitoreo de riesgos y cumplimiento de manera transversal en la organización. Como resultado del trabajo también se formuló plan de mejoramiento para fortalecer la relación entre la Segunda y la Tercera línea de defensa, el cual iniciará su ejecución a partir de la vigencia 2020. Para continuar el fortalecimiento de los controles empresariales y garantizar el cierre del ciclo de la mejora continua, se formularon en el plan anual de Auditoría 2020 trabajos de seguimiento permanente a los planes de

Cúcuta, 30 de enero de 2020

GRÉEVEVER JOHANA ORTIZ DAZA
Auditora