

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI**

Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA República de Colombia

PROSPERIDAD PARA TODOS

E.S.P. CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A., [Salir]

Datos Entidad Encuesta Informe Certificado

**Estado general del Sistema de Control Interno**

**Fortalezas**

La alta dirección se encuentra comprometida y respalda el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, conformación de comités, equipo MECI, auditoría internas y externas, revisión por la Dirección, adopción de políticas, expedición de Decisiones Empresariales, entre otros, para apalancar el logro de los objetivos estratégicos.

Durante el 2013 se realizó el seguimiento y actualización de (38) planes operativos, evidenciando mejoras en la oportunidad del reporte de información a los seguimientos e igualmente en los avances de la ejecución de los planes. El 76% de los procesos se han ingresado al Sistema de Gestión de Calidad, no obstante se encuentra pendientes los 19 procesos del Área Tecnología Informática con permiso de desviación por el proyecto EPM sin fronteras y los dos procesos de Finanzas (Gestión Contable y Gestión Tributaria).

**Debilidades**

Por directriz de casa matriz, fue suspendido el diseño de 19 procesos de Tecnología de Información, dado el impacto del programa Grupo EPM sin fronteras.

Se aprobó la "Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos en el Nivel de Procesos"; no obstante, la Unidad de Riesgos y Seguros de EPM, se encuentra revisando brechas entre ambas metodologías para hacer una homologación que permita a CENS responder a los futuros lineamientos que realizará la Vicepresidencia Financiera, a través de la Dirección de Gestión Integral de Riesgos. Se reprogramaron actividades para 2014, debido a que no fue aprobado un trabajador en misión para la vigencia evaluada. A la fecha no se han recibido instrucciones ni se ha comunicado la Política de Gestión de Riesgos del Grupo empresarial EPM.]

Diligenciado por:	Greever Johanna Ortiz Daza (encargada)	Fecha:	24/02/2014 05:23:12 p.m.
Enviado por:	Luis Alberto Rangel Becerra	Fecha:	24/02/2014 05:23:33 p.m.

## FORTALEZAS

La alta dirección se encuentra comprometida y respalda el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, conformación de comités, equipo MECI, auditoría internas y externas, revisión por la Dirección, adopción de políticas, expedición de Decisiones Empresariales, entre otros, para apalancar el logro de los objetivos estratégicos.

Durante el 2013 se realizó el seguimiento y actualización de (38) planes operativos, evidenciando mejoras en la oportunidad del reporte de información a los seguimientos e igualmente en los avances de la ejecución de los planes. El 76% de los procesos se han ingresado al Sistema de Gestión de Calidad, no obstante se encuentra pendientes los 19 procesos del Área Tecnología Informática con permiso de desviación por el proyecto EPM sin fronteras y los dos procesos de Finanzas (Gestión Contable y Gestión Tributaria).

Se apoyó la realización del ejercicio de Autoevaluación del Control en los procesos con el apoyo de los mapas de riesgos documentados. La intención de la integración de ambas actividades fue validar los controles de los procesos enfocándolos a la mitigación de los riesgos. El resultado de este ejercicio fue la elaboración preliminar de 68 Matrices de Riesgo-Controles.

Cada proceso es responsable de hacer seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados; así mismo, la Unidad de Auditoría Interna valora los controles en desarrollo de actividades independientes de aseguramiento.

Se adjudicó contrato para la prestación del servicio de revisión y actualización del código de ética y conducta empresarial, y manual de transparencia en el ejercicio empresarial de CENS S.A E.S.P.

Durante 2013 se realizaron diplomados técnicos, cursos virtuales, formaciones técnicas sobre actualización normativa, talleres prácticos, acompañamientos pedagógicos y formaciones por proyectos. Se encuentran en curso el ajuste al perfil del personal técnico de Cúcuta y Regionales.

Se han realizado revisiones a los procedimientos por parte de los responsables de los procesos con el fin de introducir mejoras, adicionalmente, a través de auditorías internas de calidad se verifica que los procedimientos sean suficientes y apropiados para preservar el conocimiento y buen desarrollo de los procesos. Así mismo, La eficacia de los controles son verificados a través de auditorías internas y externas a procesos, de cuyo resultado se formulan planes de mejoramiento.

En 2013 CENS realizó capacitación sobre Indicadores de Gestión, posteriormente se evaluó con los responsables los indicadores correspondientes a cada proceso, observando su diseño, alineación con los objetivos estratégicos, finalidad, claridad, confiabilidad, entre otros aspectos generando observaciones de mejora para su aplicación y utilidad.

Durante la vigencia 2013 CENS obtuvo el Premio Bronce latinoamericanos en la encuesta CIER Calidad – Satisfacción de Clientes 2013, por ocupar el Tercer Lugar entre 53 empresas líderes del sector eléctrico de 15 países. Lo anterior, manifiesta la importancia que tiene el cliente para CENS y la información suministrada por fuentes externas es utilizada como insumo para la mejora de los procesos.

A partir del 9 de diciembre de 2013 se implementó el sistema de información NEON, un nuevo desarrollo tecnológico que hará más eficiente la elaboración del plan de compras, de insumos, el trámite de aprobaciones y firma de contratos, así como la selección y el proceso de interventoría, con lo cual se generan las condiciones administrativas necesarias para cumplir de manera más oportuna con las metas asociadas al cumplimiento de la misión de la entidad.

Con relación a los procedimientos se realizó revisión y adecuación de la documentación del proceso Administración de Bienes de Inventario, inicio acompañamiento implementación nuevo software para contratación “NEON”, inicio acompañamiento sobre el GAP del proceso de Pagos, acompañamiento revisión proceso Reducción y Control de Pérdidas de Energía, acompañamiento procesos de Unidad Auditoría Interna, acompañamiento metodológico al proceso alumbrado público en ajustes documentales de Procedimientos.

Durante la vigencia 2013 se rediseñó de la página web de CENS. En ella se publica información actualizada de interés público, entre ellos nuestros servicios, líneas de contacto, informes de gestión, encuestas, noticias de actualidad, link de atención al cliente, entre otros. Así mismo, se dispone del link “Trabaje con Nosotros” con las especificaciones suficientes para que los interesados puedan participar en concursos vigentes para la vinculación de trabajadores.

CENS cuenta con mecanismos para obtener información de la ciudadanía como encuestas, buzones de sugerencias, programa radial, redes sociales, visita presencial, reuniones con la comunidad y Juntas de Acción Comunal, entre otros. Así mismo, los usuarios pueden registrar sus PQR a través del link de la página web destinado para tal fin. Para la gestión de las peticiones,

quejas y reclamos, se cuenta con el WorkFlow – PQR del Sistema de Gestión Documental de Mercurio y en el proceso Atención al Cliente se realiza selectiva para la verificar la calidad de la respuesta a los mismos.

La empresa rinde información sobre su gestión periódicamente a la Contraloría General de Medellín, en atención los lineamientos establecidos por la misma.

El proceso de Educación al Cliente desarrolló jornadas educativas, dirigida a la comunidad adulta e infantil, teniendo como temática la prestación del servicio de energía eléctrica; Se desarrollaron encuentros de líderes comunales en las regionales de Ocaña, Pamplona y Tibú, abarcando la participación de líderes comunales rurales y urbanos; Se desarrolló una escuela de líderes en la Regional Ocaña en septiembre, durante varias jornadas diarias con temas puntuales de la prestación del servicios de energía eléctrica. Se realizaron Festivales de Cometas, cuya dinámica fue sensibilizar a la población infantil de las instituciones escolares en la seguridad y riesgos eléctricos que surgen de la diversión de elevar una cometa; Se efectuaron eventos donde CENS desarrolló el Proyecto Energizando el Futuro, estrategia interinstitucional cuya temática es preservar el medio ambiente.

Se fortaleció la comunicación con los clientes utilizando los canales presencial, escrito y telefónico, obteniendo un resultado del indicador de satisfacción de 90%; así mismo los indicadores de quejas y reclamos han presentado resultados favorables con resultados del 0,004% y 0,08% respectivamente, lo que refleja la satisfacción del usuario con la prestación del servicio y el comportamiento de nuestros funcionarios en la atención al cliente.

Se brindó formación práctica sobre la metodología de Planes de Mejoramiento a personal de equipos y unidades clave en su formulación como son Auditoria Interna, Operaciones Financieras, Planeación, entre otras. De igual forma, se realizó seguimiento Trimestral a los Planes de Mejoramiento vigentes en los procesos CENS.

## **DEBILIDADES**

Por directriz de casa matriz, fue suspendido el diseño de 19 procesos de Tecnología de Información, dado el impacto del programa Grupo EPM sin fronteras.

Se aprobó la “Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos en el Nivel de Procesos”; no obstante, la Unidad de Riesgos y Seguros de EPM, se encuentra revisando brechas entre ambas metodologías para hacer una homologación que permita a CENS responder a los futuros lineamientos que realizará la Vicepresidencia Financiera, a través de la Dirección de Gestión Integral de Riesgos. Se reprogramaron actividades para 2014, debido a que no fue aprobado un trabajador en misión para la vigencia evaluada. A la fecha no se han recibido instrucciones ni se ha comunicado la Política de Gestión de Riesgos del Grupo empresarial EPM.

En el 2013 no se aplicó Evaluación del Clima organizacional, en razón a directrices del grupo Empresarial y hasta tanto se implemente la nueva estructura organizacional, sugerida por el programa Grupo EPM Sin Fronteras.

En el segundo semestre de 2013 se presentó paro campesino en la Región del Catatumbo, impactando las actividades comerciales y de atención clientes que se reflejan en los indicadores de diferentes procesos.

La Unidad de Auditoría ha realizado seguimiento al plan de mejoramiento del MECI, observando que algunas de las actividades propuestas por los procesos no han sido posible de ejecutar, debido al cambio organizacional que se está generando como resultado del programa EPM Sin Fronteras, liderado por casa matriz.

Se continúa atendiendo la directriz emitida por el programa EPM Sin Fronteras, donde solicitan a todas las filiales del Grupo EPM no implantar ningún modelo de gestión del desempeño hasta nueva orden, por lo que estamos atentos al nuevo modelo de trabajo que éste programa defina.