



1310

201300008706

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

Jefe de Unidad Auditoría Interna (Encargada)	GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA	Período Evaluado: De Marzo a Julio 2013
		Fecha de Elaboración: Julio 12 de 2013

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

Secretaría General realizará un diagnóstico sobre la situación actual del Código de Ética y considerará la necesidad de contratar una consultoría para realizar la actualización, dado que a la fecha no se ha recibido directrices de casa matriz EPM sobre el particular.

Por ajuste interno en la estructura en el Área de Gestión Humana y Organizacional se debió reorganizar el plan de formación 2013, ampliándose la fecha de inicio.

Se suspendió el diseño de 19 procesos de Tecnología de información por impacto del programa Grupo EPM sin fronteras, en atención a directriz de casa matriz.

Por el mismo motivo, fue necesario suspender la provisión de la estructura, limitándose ésta a algunos cargos priorizados.

Una limitante que presenta la Unidad de Planeación en la Gestión de Riesgos, es el recurso humano, ya que no se ha contado con un trabajador permanente que apoye las actividades requeridas.

Con relación a la Política de Gestión de Riesgos, aún no se ha recibido lineamientos de EPM a fin de confirmar si se planteará a nivel organizacional o por filial.

Avances

Secretaría General recibió del Área de Gestión Humana y Organizacional - asimilación y cambio, los valores corporativos resultado de la consultoría. Se realizó sondeo de mercados para determinar el valor y especificaciones de la eventual contratación de la actualización de Código de ética y manual de transparencia.

Se presentó a la Gerencia una propuesta de Plan de formación 2013 – 2014 de manera que se rediseñó el plan 2013 y se ajustó su vigencia hasta el 2014. Los recursos requeridos fueron aprobados y actualmente se ha logrado un avance del 51% del plan.

El estilo de dirección se enmarca en el relacionamiento y comunicación abierta y efectiva hacia el logro de los objetivos empresariales.



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

Se generaron 36 Planes Operativos para la vigencia 2013 y su seguimiento se encuentra actualizado al 2° trimestre. Se realizó un comparativo con el año anterior, observando una mejora del periodo evaluado del 48% sobre el 41% con respecto al año anterior.

Debido a los ajustes del Macroproceso de Tecnología de información, el modelo de procesos aumentó a 89 procesos gestionables. El avance del ingreso de la documentación al módulo del Sistema de Gestión de Calidad – SGC- es del 76% que corresponde a 68 procesos. A la fecha se tiene pendiente por ingresar el 24% de los procesos que están por ajustarse y/ diseñarse.

CENS cuenta con 38 equipos de trabajo documentados e Ingresados al Módulo SGC, según nueva metodología, con Avance 100%. Se actualizaron cinco (5) Equipos de Trabajo (Mercadeo, Operaciones Financieras, Mesa de Servicio - ERP, Equipos de Medida y Atención Técnica de Clientes) por traslados de personal y/o plaza. Se realizó el cambio de la denominación de la Unidad de Control Interno por *Unidad Auditoría Interna*.

Como resultado del programa MIR 2011-2012 se definió una metodología propia, alineada a la norma ISO 31000 y lineamientos del DAFP, enfocándose a una Gestión de Riesgos por Proceso.

Una vez se implementen 15 procesos que se encuentran en la estructura, se levantarán los respectivos mapas de riesgos. Actualmente se cuenta con los mapas de riesgos de 54 procesos y una responsabilidad.

El pasado 28 de junio en reunión del equipo MECI, la Unidad de Planeación divulgó los resultados del Diagnóstico del estado de la gestión de riesgos en CENS, señalando las debilidades y necesidades observadas. Así mismo, la Unidad presentó una propuesta, planteando desafíos de Implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

Se han presentado dificultades sobre la adopción del Protocolo de Políticas de EPM.

En atención a los resultados de los indicadores a Junio 2013, se ha reflejado el impacto de las situaciones de orden público presentado en la región del Catatumbo.

La Jefa de Área de Tecnología Informática escaló el 05 de abril a la Subgerencia Administrativa y al Área de Gestión Humana y Organizacional el proyecto de creación de turnos en TI, debido a que los Profesionales continúan ofreciendo soporte técnico en horario no laboral.

Se requiere la disponibilidad 100% de un funcionario de la Unidad de Comunicaciones, quien deberá asumir el rol de Web Master principal del nuevo portal web para velar por la identidad, la comunicación y los contenidos del portal. La no asignación de esta persona generará un riesgo de desactualización del contenido del portal.

Avances

La Junta Directiva aprobó actualización de la Política de Calidad de CENS según nuevo direccionamiento estratégico. Se efectuó campaña de socialización.

Desarrollo Organizacional se encuentra realizando las siguientes actividades de revisión y ajuste a:



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

- Documentación del Proceso Asimilación Cambio y Cultura Organizacional
- Instructivos del Proceso Operación y Calidad.
- Instructivos del Proceso Reducción y Control de pérdidas de Energía
- Se levantó documentación Gestión de tiquetes.
- Se levantó documentación instructivo para gestionar normatividad

Los controles de los procesos se tienen identificados como parte del ejercicio de autoevaluación del control. Se efectuó seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento orientados a fortalecer los controles.

CENS cuenta con un total de 129 Indicadores de Gestión, observando mejoras en el nivel de Oportunidad del cálculo y reporte del Seguimiento, como consecuencia de la formación recibida por el personal de CENS (Jefes de Área, Unidad y Profesionales P2 como población priorizada) en la metodología para la definición y administración de Indicadores de Gestión. Total personal formado, 133 personas; Se ha efectuado seguimiento a indicadores con frecuencia trimestral y mensual, según los períodos de medición establecidos.

La documentación relacionada con los procedimientos ha sido objeto de actualización en el Sistema de Gestión de Calidad según las necesidades de los procesos.

Durante el mes de abril se realizaron jornadas educativas en el marco de la feria de los Servicios Públicos organizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, atendiendo inquietudes de los usuarios y realizando campañas educativas; En mayo se realizó la primera mesa de trabajo con los vocales de control en donde se socializaron aspectos relacionados con la atención clientes, resultados encuesta CIER y reputación; Se dio inicio en mayo a la escuela de líderes, donde se conformó un grupo de 35 representantes de juntas de acción comunal, se capacitaron en temas como proceso de la energía, uso eficiente, facturación, aspectos legales, RETIE entre otros; Los líderes canalizaron las diferentes inquietudes de sus comunidades a los profesionales encargados de cada capacitación.

Se continúa atendiendo las solicitudes de PQR mediante el link en la página web de CENS, permitiendo mayor acceso a nuestros usuarios.

La Unidad de Comunicaciones envía las publicaciones CENS.com y CENS.com impreso semanalmente. El primero es un boletín digital que se envía a los correos electrónicos del personal y el segundo es una publicación impresa dirigida a los trabajadores operativos. Las dos son publicaciones con información y noticias de la empresa.

El proceso de Tecnología Informática logró la puesta en producción de los sistemas Mapserver en interfaz con SPARD, sistema Digsilent, Sistema Litisoft; Se encuentra en fase de pruebas el nuevo portal web de CENS, con el acompañamiento a funcionales para la revisión del diseño y contenidos; Actualmente se cuenta con soporte de primer y segundo nivel a la infraestructura de hardware, software y comunicaciones.

CENS ha divulgado Políticas de Operación a través de correos masivos, intranet, web, carteleras y publicaciones periódicas. Se ha participado en eventos y patrocinios para posicionar la imagen de CENS, realizando campañas publicitarias. Actualmente se encuentra activa la Campaña Publicitaria de los X Juegos Nacionales del Sector Eléctrico a realizarse en Cúcuta, resaltando que la realización de los mismos, reactiva la economía y contribuye al posicionamiento de marca.



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

La Unidad de Comunicaciones envía con frecuencia información sobre el programa EPM SIN FRONTERAS al personal de CENS (notas y videos, desde enero 2013); así mismo, coordinó el Conversatorio con el Gerente de EPM (26 de junio 2013).

Se cuenta con medios masivos para publicar información a los usuarios:

- ALÓ CENS, programa radial de CENS: emitido dos veces a la semana a través de Vox Dei 1120 AM. Inició en el mes de mayo con este nuevo horario.
- Buenas Energías TV, programa de TV de CENS, se emite en 14 canales de Norte de Santander, emisión semanal con notas informativas de CENS.
- Fan page en Facebook (más de 2500 amigos) cuenta en Twitter (más de 2500 seguidores) y canal en You Tube (21.500 reproducciones) CENS hace presencia en las redes sociales con actualización de la información e interacción con los seguidores.
- CENS cuenta con las publicaciones CENS.com y CENS.com impreso semanalmente.
- Actualmente se está realizando la campaña de expectativa a través de medios virtuales, destacando que el nuevo portal Web de CENS el cual es más ágil, dinámico y fácil de navegar, dirigido a los diferentes grupos de interés.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

El Plan Anual de Auditoria para la vigencia 2013 se ha visto impactado por la ejecución de informes especiales, no programados; se han hecho ajustes requeridos en el plan y se encuentran en ejecución las auditorías planeadas. Se está gestionando la contratación de recurso humano para apoyar la labor de Auditoria Interna.

El 12 de abril de 2013 se recibió correo electrónico del Subdirector de Empresas Vinculadas Energía EPM, donde extiende la recomendación del programa Grupo EPM Sin Fronteras en el cual expresa: "... se les solicita no implantar ningún modelo de gestión del desempeño en cada una de sus empresas...". Por lo anterior, la Gerencia General de CENS autorizó acatar la directriz y suspender definitivamente la implementación del PIDD, quedando a la espera de nueva metodología definida para el grupo empresarial.

La Guía de Autoevaluación de Gestión continúa bajo el marco de la red de sinergia del Macroproceso Implementación del Mejoramiento organizacional, la cual ha estado suspendida todo el primer semestre de 2013. Se esperan lineamiento de esta red liderada por EPM-casa matriz.

Avances

Se efectuó seguimiento a los Planes de mejoramiento por autoevaluación del control 2012. Se observa mejora del 23% en su cumplimiento según comparativo 2012-2013.

La gestión de CENS se evalúa por parte de cada responsable de proceso a través de los diferentes mecanismos como Comités, Grupos Primarios, Indicadores, Grupos Primarios, etc. Estos mecanismos se han venido fortaleciendo en 2013.

El 28 de junio se realizó reunión con el equipo MECI, donde Auditoría Interna presentó seguimiento trimestral al Plan de Mejoramiento vigente. Así mismo se consideraron situaciones que se requieren aclarar, relacionadas con la conformación del equipo MECI.

La Contraloría General de Medellín formuló plan de mejoramiento como resultado de la auditoría



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

Especial Financiera y Fiscal. Se formalizó contrato con las firmas de Revisoría Fiscal y Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando inicio a sus labores de auditoría.

Como resultado de las evaluaciones de auditoría interna a procesos durante el cuatrimestre, la administración ha formulado 11 planes de mejoramiento para subsanar debilidades encontradas. Se realiza el seguimiento respectivo.

Se elaboraron planes de mejoramiento por las oportunidades de mejora reportadas en la auditoría de calidad realizada por el ente certificador (CIDET), dado que el resultado confirmado en el informe final, fue de cero (0) No conformidades. Se efectuó el primer seguimiento a estos planes con corte a 30 de junio de 2013.

Estado general del Sistema de Control Interno

El estado general del Sistema de Control Interno de CENS, evidencia mejoramiento continuo en la gestión empresarial y en la búsqueda de ajuste al MECI, se evidencian esfuerzos orientados al fortalecimiento del recurso humano y del entorno organizacional, no obstante los ajustes en la arquitectura empresarial que pudieren resultar del programa Grupo EPM Sin Fronteras, mantienen incertidumbre en la organización y ha generado suspensión de algunas actividades programadas para la actual vigencia.

Recomendaciones

Continuar el fortalecimiento de la Administración del Riesgo como sistema integrado de gestión y propender por el cumplimiento de las acciones establecidas en los diferentes planes de mejoramiento.

Cúcuta, 12 de Julio 2013


GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA
Jefe de Unidad Auditoria Interna (E)