



Una empresa **epm**[®]

201200004174

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
Control Interno

MONICA WHEELER PACHON

Período evaluado: De Noviembre
2011 a Marzo 2012
Fecha de elaboración: Marzo 12 de
2012

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

El Código de Ética vigente ha sido socializado mediante reuniones de Inducción a nuevos trabajadores y pasantes, sin embargo requiere ser actualizado, por lo que se está realizando el sondeo de mercado para definir el presupuesto oficial, para el inicio del proceso de contratación de un Profesional para realizar esta actividad.

El avance de la actualización del Mapa de Riesgos es del 28%, por cuanto CENS se encuentra en proceso de implementación del nuevo “Modelo de Procesos” con la identificación de 51 procesos adicionales, sobre los 18 del anterior mapa de procesos. Con relación a la Política de Administración de Riesgos, se encuentra en análisis la propuesta para definir una política homologada bajo lineamiento de casa matriz - EPM.

Avances

En el último trimestre del año 2011 los usuarios del nuevo ERP One World, recibieron formación sobre los perfiles requeridos. A partir del 10 de enero 2012 entró en producción este nuevo sistema de información que apalanca los procesos administrativos, financieros y de mantenimiento en CENS.

El área de Gestión Humana adquirió un aplicativo para facilitar la inscripción en línea a concursos para proveer vacantes, encontrándose en etapa de prueba. Entre noviembre y diciembre 2011 se continuaron los procesos de selección a través de la página web de CENS, siendo escogidos 9 Profesionales. A partir de enero 2012 se encuentran en proceso 18 concursos para cubrir 20 plazas de Profesionales.

Cúcuta Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0860	Ocaña - Norte de Santander Calle 7, 26-183 Av. Francisco Fernández de Contreras PBX (7) 503 6363 - Fax: (7) 561 1365	Tibú - Norte de Santander Cra. 6, 6-17 El Carmen PBX (7) 586 3278 - Fax: (7) 586 3383	Pamplona - Norte de Santander Cra. 8, Calle 7 Esquina PBX (7) 588 1187 - Fax: (7) 588 4027	Agachica - César Calle 11, 14-10 Esquina PBX (5) 585 4874 - Fax: (5) 585 2516
--	---	---	--	---

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

www.cens.com.co



Una empresa **epm**[®]

La evaluación de desempeño se está aplicando al 50% del personal ascendido por concurso interno y recién ingresado a la empresa, a fin de valorar la transición en su cargo.

Se han estado efectuando ajustes sobre los procesos impactados por el desarrollo del proyecto ERP – One World (nuevo planeador de recursos empresariales) y se están identificando los impactos sobre los procesos de la Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-, iniciándose la elaboración de los respectivos planes de mejoramiento.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

Se han presentado algunas limitaciones de tiempo de los responsables para la revisión y aprobación de la documentación para la implementación de los procesos, situación presentada por la participación del personal en los proyectos que actualmente adelanta la empresa (Sistema de Información Financiero, Proyecto NIIF, entre otros).

La definición e implementación de políticas de operación en CENS a nivel de procesos está en espera de lineamientos de casa matriz para la implementación de la metodología en las filiales.

Avances

Se han continuado ajustando y complementando los procedimientos y demás documentos que soportan la planificación, operación y control de los procesos de CENS, de los cuales el 52% se encuentra revisados, validados y aprobados por el responsable de proceso, el restante 48% de los procedimientos documentados se encuentran en fase de revisión, diseño o ajuste, especialmente por las afectaciones del ERP y NIIF.

En virtud de la adecuación del modelo de procesos y estructura organizacional de CENS en homologación con casa matriz EPM; se están redefiniendo y ajustando los controles, implementándose y/o ajustándose mecanismos como el mapa de riesgos. Adicionalmente se ha estado haciendo seguimiento a los planes de mejoramiento por autoevaluación del control, que han permitido fortalecer los controles en los procesos.

Cúcuta Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0860	Ocaña - Norte de Santander Calle 7, 26-183 Av. Francisco Fernández de Contreras PBX (7) 503 6363 - Fax: (7) 561 1365	Tibú - Norte de Santander Cra. 6, 6-17 El Carmen PBX (7) 586 3278 - Fax: (7) 586 3383	Pamplona - Norte de Santander Cra. 8, Calle 7 Esquina PBX (7) 588 1187 - Fax: (7) 588 4027	Agachica - César Calle 11, 14-10 Esquina PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516
--	---	---	--	---



Una empresa **epm**[®]

Se socializó en reunión de red de sinergia, el protocolo “Políticas de Grupo”, preparado por el equipo “Modelo de Trabajo de Grupo” de EPM y mediante el cual se pretende formalizar los mecanismos de interacción entre casa matriz y filiales (entre ellas CENS) para asegurar que las políticas definidas por EPM se implementen en las filiales y así actuar como grupo empresarial.

CENS tiene 13 indicadores estratégicos que hacen parte del Cuadro de Mando Integral y los cuales son objeto de seguimiento trimestral por parte de los responsables y bajo la coordinación de la Unidad de Planeación que consolidó la información a 31 de diciembre de 2011. Los indicadores asociados a los procesos considerados como una variable de gestión del proceso cuentan para su manejo con una metodología orientada a asegurar su gestión, la cual actualmente está en ajuste a través de la red de sinergias de Desarrollo Organizacional casa matriz EPM-filiales. Se tienen definidos aproximadamente 112 indicadores para el logro de los objetivos de los procesos, de los cuales el 60% ha sido validado y aprobado por los responsables de los procesos y el 40% restante se encuentra en diseño o ajuste.

En Diciembre 2011 se inauguró la Subestación Atalaya, complejo eléctrico que garantizará la calidad y continuidad del servicio de energía para la comunidad de la ciudadela Juan Atalaya, sector de la ciudad de Cúcuta con más de cien mil habitantes, logro que permitirá desarrollar futuros proyectos industriales, comerciales y de vivienda. En 2012 dentro de la política de Responsabilidad Social Empresarial, la empresa adelantará junto a la subestación Atalaya, un lugar de sano esparcimiento y práctica deportiva de las familias y los niños de la ciudadela.

CENS aplicó la encuesta integral de satisfacción obteniendo los siguientes resultados en el cuarto trimestre 2011: Evaluación centro de atención telefónico: 8,69/10; atención recibida presencialmente: 9,08; claridad en la factura y la atención brindada por los operarios técnicos en los inmuebles de nuestros clientes 8,07; atención que brinda CENS a los daños presentados en los inmuebles, así como la orientación en temas de energía y las respuestas a la quejas presentadas 7,71 y la imagen de CENS para nuestros clientes fue calificada con un 8,78/10.

El proyecto de Control y Reducción de Pérdidas de Energía implementará el uso de las terminales portátiles, una tecnología en donde se aplica la computación móvil para el manejo de las órdenes de revisión en forma digital.

En marzo 2012 la Auditoría Externa de Gestión y Resultados conceptuó que los Procedimientos de Venta de Productos o Servicios y Vinculación de Clientes, Reducción y Control de Pérdidas de Energía y Planeación Operativa, elaborados por CENS, en

Cúcuta Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0860	Ocaña - Norte de Santander Calle 7, 26-183 Av. Francisco Fernández de Contreras PBX (7) 583 6363 - Fax: (7) 581 1365	Tibú - Norte de Santander Cra. 6, 6-17 El Carmen PBX (7) 586 3278 - Fax: (7) 586 3383	Pamplona - Norte de Santander Cra. 8, Calle 7 Esquina PBX (7) 588 1187 - Fax: (7) 588 4027	Agachica - César Calle 11, 14-10 Esquina PBX (5) 585 4874 - Fax: (5) 585 2516
--	---	---	--	---



relación con la georeferenciación de la red y la vinculación de los usuarios a los circuitos y transformadores, de aquellos que son intervenidos con el plan, como lo solicita el anexo N° 1 de la Resolución CREG 172 de 2011, garantiza la actualización permanente de la información.

Como resultado del trabajo coordinado y compromiso de todos los funcionarios, se logró que por tercera vez, le fuera renovada a CENS, la Certificación de Calidad en la Norma NTC ISO 9001:2008.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

En seguimiento al Cronograma de Auditoría se evidenció incremento en la solicitud de Informes Especiales no programados.

Aún no se aplica el Plan de Mejoramiento Individual, sin embargo se encuentra en homologación a través de casa Matriz EPM, recibiendo entrenamientos sobre el manejo de la metodología del Plan Individual de Desarrollo y Desempeño - PIDD. Así mismo, se está realizando el sondeo de mercado para definir el presupuesto oficial, que permita inicio del proceso de contratación de la asesoría para la implementación del PIDD.

Avances

Con el objeto de Autoevaluar la Gestión, los diferentes procesos han efectuado revisión y validación de la documentación de acuerdo al nuevo modelo de procesos, así mismo se han redefinido indicadores de gestión, actualizado normogramas, se han desarrollado grupos primarios y realizado seguimiento a planes de acción y a cronogramas de implementación.

Entre octubre y noviembre la Unidad de Control Interno llevó a cabo la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, mediante la aplicación de una Encuesta a una muestra de trabajadores seleccionada aleatoriamente, lo que ha permitido hacer seguimiento interno al estado del Sistema de Control Interno.

La empresa tiene planes de mejoramiento resultantes de las diferentes evaluaciones desarrolladas por entes externos de control como Contraloría General de Medellín, Auditoría Externa de Gestión y Resultados, Revisoría Fiscal y Corporación Transparencia por Colombia. Así mismo, Se tienen planes de mejoramiento originados por auditorías

Cúcuta Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0860	Ocaña - Norte de Santander Calle 7, 25-183 Av. Francisco Fernández de Contreras PBX (7) 583 6363 - Fax: (7) 581 1365	Tibú - Norte de Santander Cra. 6, 6-17 El Carmen PBX (7) 586 3278 - Fax: (7) 586 3383	Pamplona - Norte de Santander Cra. 8, Calle 7 Esquina PBX (7) 588 1187 - Fax: (7) 588 4027	Agachica - César Calle 11, 14-10 Esquina PBX (5) 585 4874 - Fax: (5) 585 2516
--	---	---	--	---



Una empresa **epm**[®]

internas y externa de calidad y como resultado del análisis de la propia gestión del proceso, tema que está siendo objeto de fortalecimiento en la empresa.

Estado general del Sistema de Control Interno

Como resultado del rediseño organizacional a la fecha se encuentra pendiente la provisión de cargos que soportan parte de los nuevos procesos asumidos por CENS, no obstante el Sistema de Control Interno mantiene la estructura ajustada al MECI, continuando con la implementación de algunos procesos y realizando seguimiento al Plan de Mejoramiento en pro del cierre y/o reducción de brechas identificadas en las evaluaciones realizadas.

La calificación resultante de la autoevaluación CENS y evaluación del DAFP del Sistema de Control Interno, evidencian el avance logrado para el ajuste a los requerimientos del MECI. No obstante, persisten algunas brechas que se encuentran en plan de mejoramiento.

Recomendaciones

Continuar con la implementación de los procesos, la provisión de vacantes y demás recursos necesarios para continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno, dando cumplimiento a los planes de mejoramiento existentes.

Cúcuta, 12 de Marzo de 2012

MONICA WHEELER PACHON

Jefe De Unidad Control Interno

201200004174