



1300

201400009549

**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 2014
		Fecha de Elaboración: Julio 11 de 2014

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

El desarrollo del Programa Grupo EPM Sin Fronteras y la espera de sus resultados determinaron la suspensión del Plan de despliegue del Direccionamiento hacia las regionales (Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú), donde se encuentra pendiente la divulgación del mismo.

Debido a la no disponibilidad de personal de apoyo, no fue posible adelantar la evaluación de efectividad de los controles establecidos para la mitigación de riesgos identificados para el 50% de los procesos a los cuales se les levantó mapa de riesgos en 2013. Igualmente, no ha sido posible realizar el levantamiento de los mapas pendientes, ni la actualización de mapas de riesgos por proceso.

Aprobada la Política de Riesgos en el Grupo Empresarial, se espera conocer e iniciar el plan de trabajo para su debida implementación.

Las capacitaciones externas son contratadas de forma directa, las cuales no se podían realizar durante la ley de garantías, dicha ley estuvo vigente desde enero hasta el 25/06/2014.

Se continúa atendiendo la directriz del Programa EPM Sin Fronteras de no realizar por el momento la medición del clima organizacional hasta tanto no se den directrices uniformes para el Grupo Empresarial.

Avances

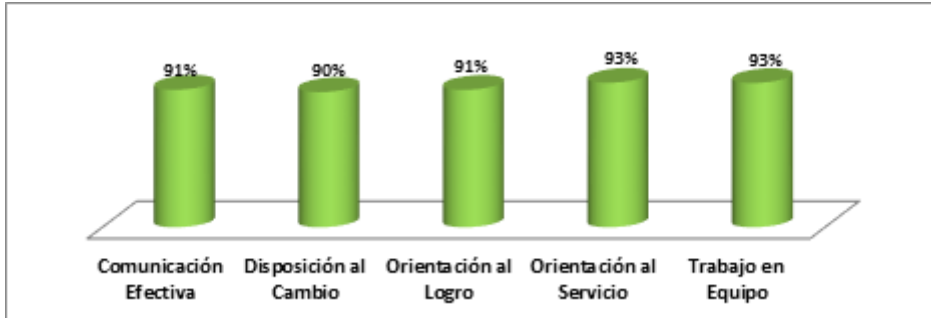
Una vez aprobada la actualización del código de ética por la Junta Directiva, se inició la divulgación del mismo; del 20 de marzo al 1 de julio de 2014 se realizaron capacitaciones a los Directivos, trabajadores de CENS, practicantes universitarios, proveedores y a la Junta Directiva de la organización sindical.

Se encuentra en funcionamiento la Línea Ética de CENS mediante dos canales: correo electrónico: lineaetica@cens.com.co y telefónica: 5824444 Extensión 1155. Adicionalmente, se realizó la publicidad de estos canales a través de la factura de energía eléctrica.

Se realizó el ajuste el Plan de Formación 2013-2014 de acuerdo a las necesidades de formación identificadas y a los recursos disponibles para capacitación. Actualmente se adelantan las gestiones pertinentes para la contratación del Operador Logístico que ejecutará este evento de formación, encontrándose a la espera de la publicación del pliego de contratación. A la fecha, la

solicitud de oferta de la contratación en mención se encuentra publicada en la página Web de CENS.

Se finalizó la medición del desempeño vigencia 2013 basado en competencias organizacionales, en la cual fueron evaluados 385 trabajadores de Cúcuta y regionales, obteniendo un nivel de desempeño del 91%, con el siguiente nivel de desarrollo en cada una de las competencias:



Se realizó el informe de resultados de la presente medición.

El Sistema de Control Interno cuenta con el respaldo y compromiso de la Alta Dirección, mediante la asignación de recursos necesarios para su adecuado funcionamiento.

Se efectuó seguimiento durante el primer y segundo trimestre 2014 a los planes Operativos vigencia 2014 (38 planes que suman 368 acciones), con porcentaje de avance en la ejecución de acciones al primer trimestre es del 25%, y en el segundo trimestre 34%, evidenciando una mejora del 2% en el desarrollo del plan con corte a primer trimestre 2014 respecto a 2013, dado que el cumplimiento pasó del 23% a un 25%.

Se diseñó un indicador denominado Nivel de Oportunidad en reporte de seguimiento a Planes Operativos, el cual busca medir la oportunidad en el reporte de seguimiento a los Planes Operativos de CENS; Durante el primer trimestre 2014 se obtuvo un cumplimiento del 100%, con respecto a la meta que era el 90%.

En Junio se realizó en la Regional Tibú, la reunión informativa para los procesos de contratación de mano de obra del convenio de electrificación rural entre Ecopetrol y CENS que tiene como objeto la construcción de redes eléctricas y acometidas internas para nuevos usuarios en los municipios de Tibú y El Carmen.

Hasta el municipio de Tibú, llegaron 15 representantes de 12 empresas de las ciudades de Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cúcuta y Ocaña, interesados en conocer las características del convenio y los aspectos a tener en cuenta para participar de la oferta.

Así mismo, a partir del 28 de junio en el municipio de La Playa de Belén, habitantes de la vereda La Honda en Ocaña, cuentan con el servicio de energía eléctrica, gracias al trabajo de la empresa en la ejecución de la tercera fase del proyecto de electrificación rural.

El Coordinador Técnico del Proyecto de Electrificación Rural, realizó la presentación del proyecto y despejó las dudas de los asistentes relacionadas con estado de vías, acceso a veredas, materiales



y criterios de selección. La ejecución de este convenio, permitirá que 271 familias de 9 veredas en estos dos municipios puedan acceder al servicio de energía en los próximos meses.

Con relación al el modelo de procesos, actualmente CENS cuenta con 13 Macroproceso, conformado por 89 procesos gestionables incluidos los procesos de Gestión Contable y Tributaria que finalizaron la documentación en el mes de marzo de 2014.

68 procesos se encuentran documentados y formalizados en el Sistema de Gestión de CENS, 2 procesos en diseño del nuevo Macroproceso Implementación del Mejoramiento Organizacional, 19 procesos de TI cuya documentación fue suspendida por decisión de la Filial EPM Antioquia.

Se realizó el ajuste de descripciones de cargos (énfasis), teniendo como resultado 270 descripciones de cargos, las cuales se presentaron en Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso, según Acta de Comité 003 del 11/Junio/2014; se ingresaron al Módulo del Sistema de Gestión de CENS y a la fecha se ha notificado al 71% de los trabajadores.

Con relación al Contexto Estratégico, se adelantó la socialización del Direccionamiento a un 5% de los funcionarios de CENS.

Se efectuó el 18 y 19 de junio de 2014 nueva divulgación sobre el contexto de Gestión Integral de Riesgos – GIR. Adicionalmente y con la participación de funcionarios líderes de las áreas, se realizó el levantamiento y validación de los riesgos empresariales.

El mapa tomó como base los riesgos corporativos que desde casa matriz y las otras filiales habían sido identificados e igualmente se complementó con los riesgos propios identificados en el entorno de CENS.

El mapa de riesgos empresariales de CENS y la valoración de los riesgos se enviaron a casa matriz y se está a la espera de recibir la retroalimentación.

En sesión de la Junta Directiva 753 del 24 de abril de 2014, se aprobó la adopción de la política de Gestión Integral y Gestión Integral de Riesgo.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

En el área de Educación al Cliente, se han presentado demoras en los procesos de contratación de Educación en las regionales y de Gestión Social para Pérdidas, lo que ha dificultado el cumplimiento de las metas propuestas.

Se encuentra pendiente la implementación del webservice Neón – Mercurio, debido a que Servisoft Ltda., ha estado dedicado en EPM a la implementación de 9 workflows para el Gestor de Procesos por filiales del Centro de Servicios Compartidos; Servisoft confirmó que el webservices estaría desarrollado para CENS a finales de julio de 2014.

El indicador de Reclamos, se encuentra con un resultado de 0.02 puntos por encima de la meta, lo cual presenta un incumplimiento, el cual ha venido mejorando con el plan que existe para este caso.



Avances

Así mismo, se realizó acompañamiento para la revisión y ajuste de la documentación, un total de 290 documentos de los siguientes procesos: Adquisición de Bienes y Servicios (51 documentos); Gestión Tributaria (45 documentos); Gestión Contable (11 documentos); Atención Clientes (14 documentos); Administración de Bienes de Inventarios (2 documentos); Administración de la Compensación, Nómina, Prestaciones Sociales (7 documento); Gestión del Desempeño, Desarrollo de las Personas y Aprendizaje (1 documentos); Prestación de Servicio de Transporte (11 documentos); Administración de Asuntos de Seguridad Social y Tramite de Pensión (2 documentos); Selección y Vinculación del Talento Humano (20 documentos); Gestión de Documentos (5 documentos); Gestión de Cambios (6 documentos); Reducción y Control de Pérdidas de Energía (5 documentos); Gestión de Información de Activos (13 documento) Recaudo (1 documento); Diseño o Ajuste de Procesos (23 Documentos); Gestión Cartera (2 documento) Mantenimiento del Sistema de T&D (13 Documentos); Laboratorio de Ensayos, Metrología y Asistencia Técnica (16 Documentos); Gestión de la Medición de Energía (20 Documentos); Administración de Bienes de Inventario (2 Documentos); Gestión Trámites Ambientales (1 Documento); Manejo de Impactos Ambientales (1 Documento) y Diseño o Ajuste a la Estructura Organizacional (18 documentos).

Durante el primer trimestre 2014 se realizó seguimiento a las acciones definidas para fortalecer los controles identificados en la autoevaluación del control 2013. El avance en el cumplimiento de acciones de Planes de Mejoramiento por Autoevaluación del Control a primer trimestre 2014 fue de un cumplimiento del 77%, se tenían planeadas nueve (9) acciones, de las cuales se ejecutaron siete (7), quedando pendiente por cumplir dos (2) acciones de los procesos Formulación Estratégica, Resolución de Disputas y Litigios; Adicionalmente, se reporta la ejecución de tres acciones que estaban programadas a desarrollarse en trimestres posteriores, aportando (33%) al porcentaje de cumplimiento del trimestre evaluado.

En el 2014 se programó intervenir 35 procesos para realizar la alineación de sus indicadores de gestión frente al correspondiente objetivo de cada proceso, a la fecha se lleva un avance del 34% en esta actividad.

Se diseñó un indicador denominado “Nivel de oportunidad en el reporte de Seguimientos a Indicadores de Proceso”, el cual aporta a la utilidad de los indicadores como instrumento de medición para fortalecer el desempeño de los procesos; Se obtuvo un cumplimiento del 96.27% con corte a 31 de mayo de 2014.

Con relación al cumplimiento general de las metas de los indicadores, se evidencia una mejora del 6.7% según los resultados obtenidos con corte a mayo 2014 respecto a mayo 2013, dado que el cumplimiento paso de un 79.9% a 86,6%.

El Cuadro de Mando Integral - CMI a Mayo de 2014 tiene un cumplimiento del 49% de 22 indicadores; 11 indicadores presentan incumplimiento.

Se encuentran documentados y formalizados en el Sistema de Gestión de CENS—SGC, 291 procedimientos correspondientes a los 68 procesos implementados.

Se realizaron 7 eventos de premiación e intercambio de láminas del Proyecto Álbum de CENS y 44 visitas a los puntos de entrega y seguimiento a la distribución.



Se desarrollaron 5 encuentros con vocales de Control, en donde se trabajaron temáticas del servicio de la energía y propuesta de trabajo para la participación de los vocales en los congresos del 2014.

Se realizaron 16 jornadas educativas en Los Patios, Bochalema, Durania, Aguachica, Ocaña, Pamplona y Cúcuta.

Se realizaron dos encuentros con líderes: En el municipio de los Patios y en Villa del Rosario. 893 personas capacitadas y 3 diagnósticos en circuitos de altas pérdidas. Cúcuta (El progreso, Alonsito, escalabriny, Valles de Girón, José Bernal), Villa del Rosario (Galán), Los Patios (La Esperanza), Aguachica (Oasis, Bellavista, Villa del Sol, Buenos Aires).

Se desarrollaron 8 eventos de prevención de riesgo eléctrico, entre estos, 2 foros con docentes de Cúcuta, 1 con electricistas en Pamplona y 5 con estudiantes SENA de las modalidades eléctricas, salud ocupacional, albañilería, pintura y metalurgia del SENA- Cúcuta.

A 30 de junio de 2014 se cumplió con la meta establecida para el año 2013 de los siguientes indicadores: Satisfacción canal presencial, satisfacción canal telefónico, satisfacción general y el indicador de quejas.

A 31 de mayo de 2014 se ha recibido 5.240 PQR's, cerrando con una meta del 99% atendido a 12 días hábiles. Se ha realizado actualización de la página Web en temas relacionados con: Primer trimestre de la encuesta de satisfacción, programación oficinas móviles hasta el mes de julio de 2014.

El sistema de información NEON está en producción con una operación normal.

En este período se han efectuado las siguientes publicaciones:

- CENS.com 12 ediciones
- Clasificados CENS.com 30
- CENS.com Impreso 46

Con relación a la Comunicación Organizacional se realizaron las siguientes campañas:

- Campaña informativa en medios masivos de comunicación sobre impacto del fenómeno del niño y su relación con las tarifas de energía en Colombia.
- Campaña institucional sobre uso legal de la energía con enfoque de mundial de futbol
- Gira ALÓ CENS por 7 municipios de Norte de Santander, promocionando el programa de radio y el uso legal y eficiente de la energía.

Con relación a la Comunicación Informativa se realizaron las siguientes gestiones:

- Apoyo informativo a EPM SIN FRONTERAS.
- Campaña Recuperación de Pérdidas de energía "Ponte la camiseta".
- Campaña Uso eficiente entre el personal.
- Campaña socialización Unidad de Auditoría Interna.
- 5 Notas para Mi Canal, el canal de TV del Grupo EPM.
- Material informativo para la Vicepresidencia de T & D de EPM.
- 21 notas informativas en la página web de CENS.



Medios de Comunicación. A la fecha CENS presenta los siguientes seguidores en sus redes sociales:

- 530 seguidores en el fan page
- 5000 amigos en Facebook
- 4500 seguidores en la cuenta de Twitter
- **84.793** reproducciones en el canal de Youtube. 275 videos subidos. 50.016 reproducciones en 2013.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

Se han presentado algunas dificultades en el reporte oportuno del seguimiento a los Planes de Mejoramiento institucional y por proceso vigentes.

Con relación al Plan de Mejoramiento Individual, 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 en cada una de sus empresas...". Estamos atentos al nuevo modelo de trabajo que éste programa defina.

Avances

Se realizó informe a primer trimestre 2014 "Reporte Cuantitativo de Acciones de Mejoramiento", obteniéndose un porcentaje de cumplimiento del 111%, (De 9 acciones definidas se ejecutaron 7 y 3 de trimestres posteriores que aportaron al cumplimiento), se evidencia una mejora del 30.23% según comparativo 2013-2014 en el cumplimiento de las acciones en el 2013 el resultado en el primer trimestre fue 80.77% y en el 2014 es de 111%. Actualmente se está elaborando el informe a Segundo trimestre de 2014. Se observa que los responsables de Proceso han tomado conciencia de cumplir con los compromisos adquiridos.

Se recibió correo electrónico el 25 de junio 2014 desde la Gerencia de Desarrollo Corporativo - EPM, donde informan que la Dirección Diseño Organizacional realizará la actualización de las metodologías para la autoevaluación del control y autoevaluación de la gestión en el Grupo EPM, las cuales serán socializadas a partir del 15 de agosto y aplicadas a más tardar el 28 de Noviembre 2014. Por lo tanto, estamos a la espera de los nuevos lineamientos, para iniciar la Autoevaluación del control 2014.

La Autoevaluación de la Gestión continúa efectuándola cada responsable de proceso, a través de los diferentes mecanismos como son: Comités, Grupos Primarios, indicadores, seguimientos a planes. Se ha fortalecido la metodología grupos primarios como herramienta de gestión de los procesos, se vienen realizando ejercicios de evaluación para verificar el cumplimiento de la metodología; a la fecha se han evaluado 38 grupos primarios con una calificación promedio 91.2 sobre 100.

El 10 de Julio sesionó el Comité de Gestión y Resultados donde se analizaron los indicadores del CMI con corte a Mayo de 2014 y se solicitó la estructuración de planes de mejora para indicadores que presentan incumplimiento.



Como resultado de la evaluación del sistema de control interno en 2014, se han definido nuevas acciones de mejora con el fin de optimizar su funcionamiento.

A partir del 2014, la Actividad de Auditoría Interna se homologará con la metodología del Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP) del IIA, esto en concordancia con la Certificación del proceso de Auditoría en EPM. El plan de trabajo de Auditoría Interna se encuentra en ejecución de acuerdo a lo planeado, sin embargo, se ha modificado por solicitudes especiales, cambios que han sido aprobados por la Junta Directiva de la empresa. Se autorizó la contratación de un auditor técnico para fortalecer la ejecución de auditorías al negocio. Periódicamente se presenta informe de avance del plan a la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa en EPM.

Se continúa con el debido seguimiento a los planes de mejora resultantes de auditorías internas y externas, emitiéndose informe semestral para reportar avance a la Junta Directiva. Se realizó acompañamiento a los responsables y conocedores de Procesos en la construcción de 30 planes de mejoramiento por Auditoría Interna 2014, que corresponden a 56 hallazgos tratados.

Adicionalmente, se realizó monitoreo sobre el reporte del seguimiento al avance al primer Trimestre 2014 de los Planes de Mejoramiento, originados en Auditoría Interna de Calidad 2013, Gestión por Procesos, Planeación Empresarial, Autoevaluación del Control, Revisión por la Dirección y Auditoría Externa 2013 de los procesos CENS, logrando obtener los siguientes resultados: A 02/05/2013 se tiene reporte del 78% de los Planes de Mejora, objeto de seguimiento para el primer Trimestre 2014 (85 PM en total), realizando seguimiento a 276 acciones (72%) de las 383 vigentes en el SGC, correspondientes a las vigencias 2011, 2012 y 2013.

Con fecha de corte 19/06/2014, se cuenta con un total de 69 Planes de Mejora vigentes en CENS, que involucran un total de 326 acciones de mejoramiento (correctivas, preventivas y/o de mejora).

En mayo 2014 se declararon acciones cumplidas y efectivas correspondientes a 81 hallazgos tratados en planes de mejoramiento por auditorías internas de calidad. En atención al análisis de tiempos de reporte, se identificaron áreas con procesos críticos por demoras en la información; con el objeto de fortalecer la asimilación y puesta en práctica de los seguimientos oportunos y reportes al Sistema de Gestión CENS, de planes de mejoramiento, entre otros, se iniciaron conversatorios de 15 a 30 minutos, de retroalimentación personalizada con responsables y conocedores de procesos.

De igual forma, se inició el desarrollo de una estrategia constructiva denominada "Líderes de Mejora", la cual busca fortalecer la cultura de mejora de los procesos CENS así como facilitar el entendimiento sobre las herramientas y metodologías en CENS.

Estado general del Sistema de Control Interno

Recientemente la Gerencia General divulgó a los trabajadores la nueva estructura administrativa diseñada por el programa Grupo EPM Sin Fronteras, con el fin de apalancar territorios sostenibles y competitivos acelerando las inversiones. La empresa se prepara para una nueva forma de trabajar como Grupo Empresarial y durante los próximos meses se implementarán nuevos procesos y se modificarán otros en concordancia al nuevo modelo de trabajo.

Se dio inicio a una campaña de comunicaciones sobre el Sistema de Control Interno a nivel de Grupo Empresarial, con el fin de generar conciencia de la responsabilidad que todos tenemos y lograr un lenguaje común.



Grupo *epm*[®]

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Mediante el Decreto 943 de mayo 21 de 2014, se actualizó el modelo estándar de Control interno – MECI. La empresa ha iniciado actividades para realizar los ajustes necesarios para adaptar en su interior los cambios surtidos en la actualización del modelo.

El estado general del Sistema de Control Interno de CENS, evidencia esfuerzos orientados al fortalecimiento del entorno organizacional.

Recomendaciones

En atención a los cambios en la estructura organizacional de CENS y en el Modelo MECI, se espera realizar estos ajustes paulatinamente en búsqueda de no afectar el cumplimiento de los objetivos del Negocio.

Cúcuta, 11 de Julio de 2014.

GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA

Jefe de Unidad Auditoria Interna (E)