



Vigilada Superservicios

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

CE6100

20191010023328

**INFORME CUATRIMESTRAL SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO –
MIPG**

LEY 1474 DE 2011

PERÍODO 12 DE JULIO A 12 DE NOVIEMBRE 2019

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

Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Autodiagnóstico Gestión del Talento Humano

- *Avance en la implementación:*

Anualmente se realiza la Planeación del Área Servicios Corporativos, alineada a la planeación estratégica de la Organización. Como parte del Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, se tiene diseñado un Plan Operativo que integra actividades de Administración de Personal, Calidad de Vida, Desarrollo Humano, Desarrollo Organizacional y Diseño Organizacional, las cuales se ejecutan en cada vigencia y se les realiza seguimiento periódicamente; Las actividades de bienestar que desarrolla la Empresa se encuentran consolidadas en un Plan que cubre las siguientes categorías: institucional, deporte y recreación, arte y cultura, reconocer y emocionar, entre otros. Así mismo, se cuenta con un Plan de Incentivos que se hace efectivo anualmente según los resultados de la Gestión del Desempeño de la vigencia anterior. Se planifica anualmente las actividades para la Gestión del Desempeño en cada vigencia, se realiza su seguimiento y se evalúa su eficacia mediante el monitoreo a cada una de las fases del proceso y se finaliza con el Plan de Incentivos.



Vigilada Superservicios

Se realiza la actividad de inducción a personal vinculado a CENS, trabajadores contratistas practicantes universitarios y aprendices SENA. De acuerdo a lo definido en el Proceso Gestión del Desarrollo de las Personas, específicamente en la guía "Inducción organizacional y programa de integración al cargo del personal", disponible en el Sistema de Gestión Integrado - Sinergia. Respecto a la Reinducción este tema se aborda desde el acompañamiento de Gestión Integral de Cambio cuando se presenta la implementación de nuevas prácticas, herramientas tecnológicas, iniciativas empresariales y demás cambios, los cuales son abordados desde los componentes Formación, Comunicación y Acompañamiento, con una planeación de actividades asociadas a los mismos, a las que se le realiza seguimiento periódico y se evalúa su eficacia. Respecto a la Reinducción este lleva a cabo desde el acompañamiento de Gestión Integral de Cambio cuando se presenta la implementación de nuevas prácticas, herramientas tecnológicas, iniciativas empresariales y demás cambios, los cuales son abordados desde los componentes de Formación, Comunicación y Acompañamiento, con una planeación de actividades asociadas a los mismos, a los que se le realiza seguimiento periódico y se evalúa su eficacia.

El proceso Gestión del Desempeño de las Personas y sus lineamientos se adoptan mediante las Reglas de Negocio asociadas a este proceso, el cual se gestiona en la herramienta de Gestión del Talento Humano - HCM - módulo Desempeño. Se planifica anualmente las actividades para la Gestión del Desempeño en cada vigencia, se realiza su seguimiento y se evalúa su eficacia mediante el monitoreo a cada una de las fases del proceso y la definición en los casos que se requiera Planes de Desarrollo Individual. El cronograma de Gestión del Desempeño de cada vigencia se



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

Vigilada Superservicios

encuentra disponible en el Sistema de Gestión Integrado - Sinergia. Adicionalmente la empresa cuenta con un Plan de Incentivos alineado a los resultados de la Gestión del Desempeño. La gestión de los Directivos es también evaluada a través del proceso Gestión del Desempeño de las Personas, el cual se ejecuta mediante las fases de definición de compromisos, seguimiento y valoración, e incluye la evaluación de actuaciones (competencias). Este proceso se gestiona de manera individual para cada Directivo en la herramienta Gestión del Talento Humano - HCM - módulo Desempeño.

En la Organización se han diseñado planes de desarrollo individual, teniendo en cuenta criterios de Exposición, Acompañamiento y Capacitación. Durante el segundo semestre de 2019 se realizará el ejercicio de valoración de potencial de los trabajadores de CENS, inicialmente en los cargos de Jefes de Estructura Administrativa, Profesionales P3 (Líderes de Equipos de Trabajo) y Profesionales P2, lo cual permitirá la construcción del Mapa de Talentos de CENS para tener disponible esta información. Dentro del Plan de Aprendizaje se contempla el curso en Industrias Sostenibles y Competitivas. Con acompañamiento realizado por Gestión Integral de Cambio a la Cadena de Abastecimiento de CENS, se diseñó y encuentra en ejecución la "Escuela del Requeridor", iniciativa que busca fortalecer la actividad de planeación de la contratación, optimizar los tiempos de los procesos contractuales a través de la preparación de los requeridores, en los aspectos fundamentales de su competencia del Proceso Adquisición de Bienes y Servicios.

En CENS, la Responsabilidad Social Empresarial se gestiona desde la Unidad Gestión Operativa, específicamente desde el Equipo Planificación y

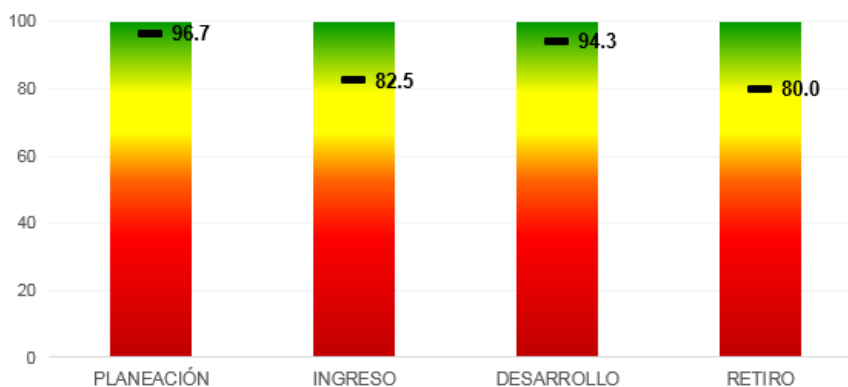


Vigilada Superservicios

Gestión T&D; desde allí se diseñan diferentes escenarios que incluyen actividades de capacitación orientadas a fortalecer y dar a conocer lo relacionado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Derechos Humanos, entre otros. A partir de la Iniciativa Juntos Transformamos Nuestra Historia y como parte del Diagnóstico de Cultura Organizacional, se llevaron a cabo 10 talleres de "Atributos de la Cultura Organizacional" con un impacto a 158 trabajadores. Para efectos de la habilitación de usuarios para el sistema documental, se debe realizar el curso virtual "Mercurio 7.0" de 2 horas dispuesto en la plataforma HCM. Adicionalmente, en la inducción organizacional se incluye un espacio de 2 horas para abordar esta temática. Para el 2019 se planeó y llevó a cabo el curso "Lánzate a la Innovación". La empresa consolidó un Plan de Bienestar que incluye en la categoría Reconocer y Emocionar, el plan de incentivos asociado a la gestión del desempeño de las personas, el cual se ejecuta anualmente. Se tuvieron en cuenta los lineamientos y criterios de la totalidad de los procesos del Macroproceso Gestión del Talento Humano, los cuales fueron divulgados a los trabajadores y se encuentran disponibles en el Sistema de Gestión Integrado - Sinergia.

Las actividades de bienestar que desarrolla la Empresa se encuentran consolidadas en un Plan que cubre las siguientes categorías: Institucional, Deporte y Recreación, Arte y Cultura, Reconocer y Emocionar, y Otros. Dentro de la categoría arte y cultura se incluyen la formación en artes y artesanías, y concursos de fotografía. Se diseñan Planes de Desarrollo Individual a los trabajadores que alcancen una calificación general de No Cumple en su evaluación del desempeño. La Empresa cuenta con el programa prepensionados, cuya implementación inició en el 2019.

- Resultados de la gestión por componentes (Gráfica)



- Acciones de mejoramiento

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Valoración (Puntaje)	Acción
Planeación	Planeación Estratégica	12A: Plan anual de vacantes y Plan de Previsión de Recursos Humanos que prevea y programe los recursos necesarios para proveer las vacantes mediante concurso.	40	PLAN OPERATIVO 2020: Incluir la actividad de provisión de recursos humanos y la programación trimestral de priorización de los mismos.
Ingreso	Gestión del Desempeño	25: Verificar que se realice adecuadamente la evaluación de periodo de prueba a los servidores nuevos de carrera administrativa, de acuerdo con la normatividad vigente.	60	NUEVO PLAN DE MEJORAMIENTO - AVANZA: Considerar dentro de los insumos o fuentes para la creación de Planes de Desarrollo Individual, las evaluaciones del periodo de prueba.



Vigilada Superservicios

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Valoración (Puntaje)	Acción
Retiro	Administración del talento humano	65: Elaborar un informe acerca de las razones de retiro que genere insumos para el plan de previsión del talento humano.	20	ACTUAL PLAN DE MEJORAMIENTO - AVANZA: A octubre de 2019 se encuentra en AVANZA una acción de mejora relacionada con el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores que se desvinculan por retiro voluntario.
Retiro	Desvinculación asistida	66: Contar con programas de reconocimiento de la trayectoria laboral y agradecimiento por el servicio prestado a las personas que se desvinculan.	80	PLAN OPERATIVO 2020: Diseñar estrategia para dar agradecimiento por el servicio prestado a todas las personas que se desvinculan por renuncia voluntaria.

Autodiagnóstico de Integridad

- *Avance en la implementación*

En atención a los resultados de FURAG, en el seno del Comité de Ética según acta 001 del 05/01/2019 aprobó el Plan de Gestión Ética 2019, el cual a la fecha presenta un avance a la fecha del 70% y que integra las siguientes líneas de acción: Funcionamiento del Comité, Actualización de la documentación, Control a la Familiaridad y Fortalecimiento cultura y Cercanía con Grupos de Interés.

Dentro de las actividades del Plan de Gestión Ética 2019 se tiene la actividad "Diagnóstico de cultura a fin de identificar el nivel de apropiación de los valores y principios", la cual fue ejecutada durante mayo, junio y julio 2019, y cuyo informe de resultados se presentó en el Comité de Ética el día 22/08/2019. Así mismo, en esta sesión fueron presentados los resultados de la medición de Clima Ético Corporativo de CENS realizada por "Red Pacto Global Colombia".

El diagnóstico de cultura para identificar el nivel de apropiación de los valores y principios, se ha realizado a través de talleres de Cultura Organizacional (Grupos Focales interdisciplinarios) cuyo objeto es la



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

Vigilada Superservicios

identificación de la cultura actual y necesaria de CENS; A la fecha se ha logrado una ejecución de 9 talleres en Cúcuta y Regionales. Desde el Comité de Ética se trabaja en la articulación de esta gestión, para ello se realizó un mapeo de la Gestión Ética donde se identificaron 4 frentes de trabajo como son: Cumplimiento (Finanzas), Dilemas Éticos (Unidad Gestión Operativa), Seguimiento (Auditoría), Gestión (Comité de Ética); En el marco de la semana de aniversario No. 67 de CENS, se realizó el despliegue de una campaña de comunicación para reforzar los valores y principios organizacionales con mensajes en las diferentes instalaciones de CENS. Así mismo, se le dio Identidad o marca que unifique la gestión ética al interior de la organización, bajo el #tejiendobuenasacciones;

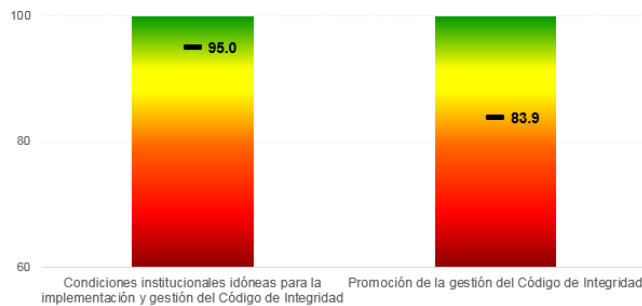
Se ha participado en las siguientes inducciones organizacionales: Personal vinculado 05 y 25 de junio 2019; Practicantes Universitarios y Aprendices SENA: 04 y 11 de marzo, 01 de abril, 02 mayo y 05 de junio de 2019; Integración en el cargo Líderes de Equipo de Trabajo: 12/06/2019; Practicantes Universitarios y Aprendices SENA: 22 de Julio y 12 de agosto de 2019; Se realiza evaluación de conocimiento del tema impartido. Se realiza socialización al personal del CAID en Cúcuta y Regionales respecto al “Flujo de incidentes éticos” y el procedimiento para el “Tratamiento de Incidentes”. Se dispone de la Línea Contacto Transparente mediante la cual se continúan recibiendo recomendaciones y objeciones.

- *Resultados de la gestión (Gráfica)*



Vigilada Superservicios

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



- *Acciones de mejoramiento*

A la fecha no se divulga en la Web las actividades realizadas para el fortalecimiento del código de ética, sin embargo, desde el Comité de Ética se trabaja en la creación de un Repositorio en Mi Bitácora y Web para disponer documentación exclusiva de Gestión Ética.

Autodiagnóstico de Direccionamiento y Planeación

- *Avance en la implementación*

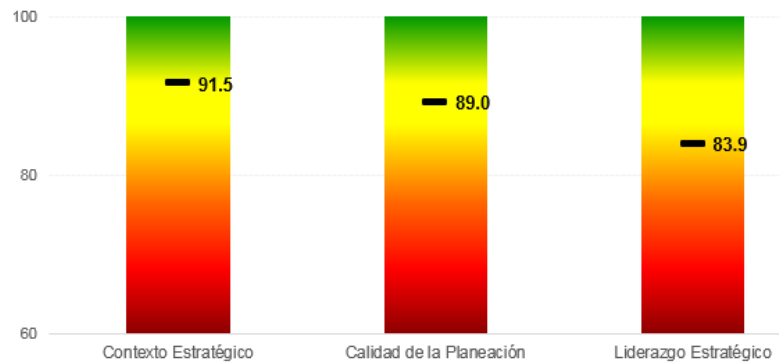
En cuanto al direccionamiento y planeación, es importante contar con un diagnóstico detallado del sistema de distribución local y su estado actual. Se está iniciando un análisis de entorno y panorama regional/local en planeación Empresarial. Actualmente se implementa una iniciativa de Planeación Empresarial enfocada en establecer líneas de gestión por cada dependencia, atendiendo señales internas y del entorno. Se realiza un ejercicio de identificación de riesgos periódico con el equipo directivo. Se debe fortalecer la información de entrada para esta identificación. Actualmente se cuentan con alianzas estratégicas para el desarrollo de acciones encaminadas al logro de la estrategia, manteniendo alianzas



Vigilada Superservicios

estratégicas con grupos de valor o grupos de interés con el fin de lograr sus objetivos, como es el caso de energías renovables.

- *Resultados de la gestión (Gráfica)*



- *Acciones de mejoramiento*

En el aplicativo para la gestión de planes de mejoramiento de la empresa (Avanza) se registró el Código de hallazgo GP19-182 Fortalecimiento de la Planeación Empresarial MIPG, a fin de dar continuidad a la mejora.

Autodiagnóstico Plan Anticorrupción

- *Avance en la implementación*

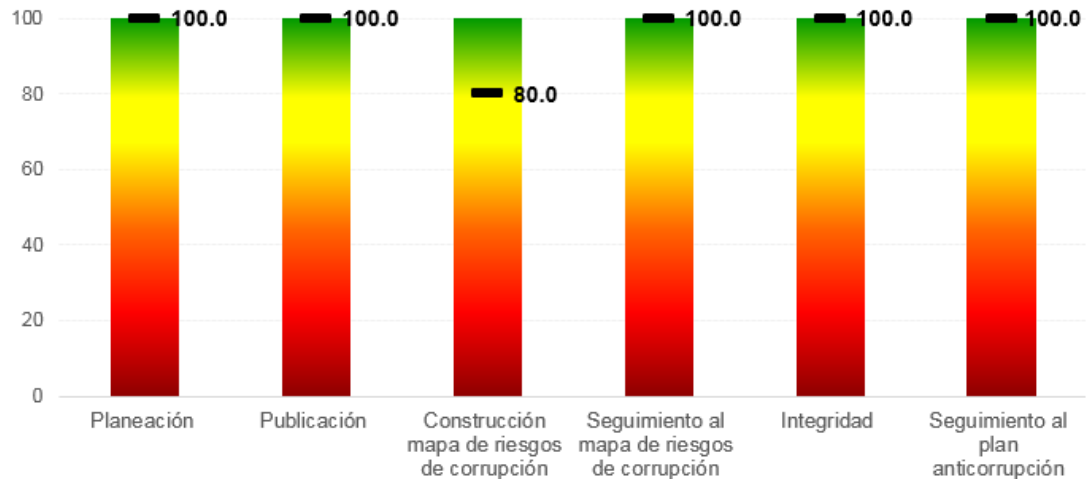
Para la vigencia 2019 se efectuaron los informes cuatrimestrales correspondientes al Seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC

en atención a la normativa. Así mismo, dentro del plan anual de Auditoría se realizó informe de aseguramiento, donde se evidenció oportunidad de mejora relacionada con la formulación del plan.



Vigilada Superservicios

- **Resultados de la gestión (Gráfica)**



- **Acciones de mejoramiento**

Como resultado del trabajo de auditoría, el proceso de planeación formuló en el aplicativo Avanza la oportunidad de mejora, con Código 190025-01 relacionada con la Socialización lineamientos PAAC, debido a que durante el presente año no fue posible evidenciar soportes mediante los cuales la Unidad de Gestión Operativa (Planeación), solicitara a los diferentes grupos de interés sus aportes para la construcción conjunta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC..

Autodiagnóstico Gobierno Digital

- **Avance en la implementación**

En el desarrollo del seguimiento a la Política de Gobierno Digital, la herramienta de autodiagnóstico fue considerada un insumo para determinar el mejoramiento continuo de la política en CENS (Avance: Medio Alto "> 60 y < 80), así mismo, para la vigencia 2018 el MinTIC consolidó en la página web: <https://autodiagnosticogobdigital.gov.co/dashboard>, las preguntas de la herramienta por categorías para la medición sobre los indicadores de cumplimiento que contemplan los habilitadores de Arquitectura y Seguridad y privacidad de la información, y los



Vigilada Superservicios

de transición correspondientes a la estrategia de Gobierno en línea, relacionados con el Empoderamiento de los ciudadanos a través de un Estado abierto (datos abiertos) y la Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea (TIC para servicios), reduciéndose las preguntas de la vigencia anterior (Gobierno en Línea) a la mitad y muchas de ellas se fusionaron.

De lo anterior, se resalta que los habilitadores Arquitectura y seguridad de la información se encuentran en proceso de implementación en CENS. Así mismo, se puntualiza que no todos los puntajes representan el porcentaje de avance, sino que indican la cantidad de componentes que se tienen implementados.

- *Resultados de la gestión*

Los porcentajes bajos y medios se observaron en los componentes Arquitectura y Seguridad de la Información, en razón a que se encuentran en proceso de homologación con las prácticas de grupo y lineamientos del proyecto Centinela. Las brechas relacionadas con Datos abiertos, serán abordadas desde la atención a la solicitud de la Directiva de la Procuraduría del Índice de Transparencia y Acceso a la Información por parte de Planeación, en colaboración de TI y Comunicaciones;

- *Acciones de mejoramiento*

El trabajo de seguimiento a la Política de Gobierno Digital, se incluyó la revisión de la eficacia de planes de mejoramiento. Adicionalmente se sugirieron recomendaciones generales.

Autodiagnóstico Defensa Jurídica



Vigilada Superservicios

- *Avance en la implementación*

Se evidencia un gran avance en la autoevaluación de la herramienta, debido a que se generó mayor respuesta y completitud. Algunos reportes positivos fueron los siguientes: La secretaria técnica del comité de conciliación cuenta con un grupo o equipo de apoyo de abogados debidamente formalizados, es dirigida por un abogado de Asuntos Legales y Secretaría General de CENS S.A. E.S.P. Adicionalmente, se cuenta con el apoyo de un judicante destinado al funcionamiento del Comité. Así mismo, las fichas técnicas son diligenciadas por cada uno de los abogados responsables, quienes surten los respectivos análisis de repetición y conciliación; los criterios de procedencia y rechazo de las solicitudes de conciliación están plasmados en el modelo de ficha técnica, a manera de anexos; Se cuenta con un indicador de cumplimiento de decisiones del Comité e, igualmente, se está en proceso de creación y aprobación de nuevos indicadores; los indicadores para medir la eficiencia de la gestión en materia de implementación de la conciliación, se encuentran en proceso de creación y aprobación; El Comité de Conciliación de CENS ha aprobado la interposición de dos demandas de repetición. Sin embargo, las mismas se encuentran en trámite judicial y, no se cuenta con un fallo en firme. Por lo anterior, no es posible evaluar la tasa de éxito procesal, hasta tanto se profiera la sentencia respectiva.

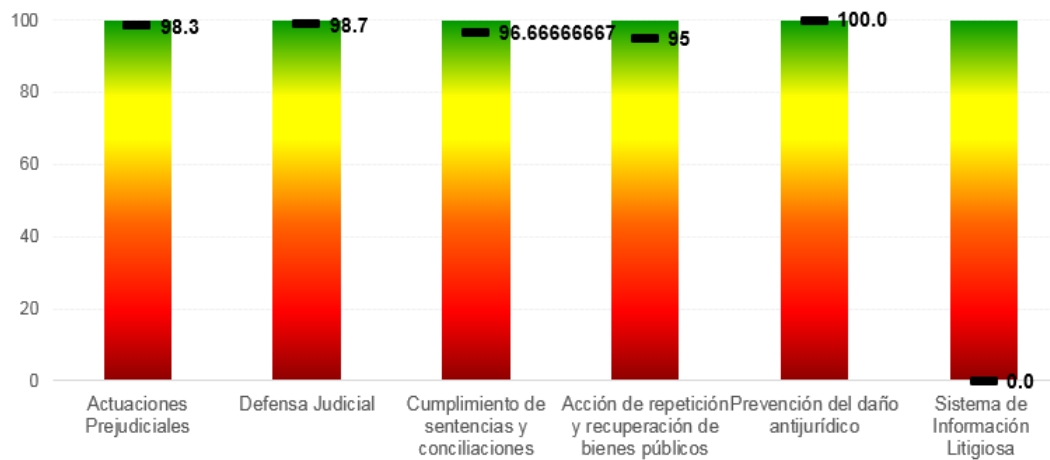
El numeral 1.3. de la Circular N°3 del 2014 de la ANDJE, establece que esta es competente para expedir lineamientos vinculantes para las entidades públicas del orden nacional. En ese sentido, se tiene que a CENS no le aplica la presente disposición, debido a que no es entidad de orden nacional.



Vigilada Superservicios

Con relación al Sistema de Información Litigiosa, CENS no es una entidad de orden nacional y, en consecuencia, la implementación de eKOGUI no es obligatoria.

- *Resultados de la gestión (Gráfica)*



- *Acciones de mejoramiento*

Se continuará fortaleciendo los diferentes componentes de Gestión Política Defensa Jurídica.

Autodiagnóstico Participación Ciudadana

- *Avance en la implementación*

Actualmente CENS tiene identificados los grupos de interés en los cuales hay un propósito de relacionamiento. Desde diferentes áreas los líderes de cada grupo realizan una planeación de actividades e iniciativas que dan respuesta a este propósito. La empresa cuenta con diferentes canales para que todos los grupos de interés presenten sus solicitudes, inquietudes y temas de su interés; Se tienen definidas las áreas que tienen relacionamiento con los diferentes grupos de interés y sobre los cuales se



Vigilada Superservicios

desarrollan actividades de relacionamiento y de respuesta a solicitudes específica; cada área tiene definido un plan de trabajo en el que involucra gestión y relacionamiento con los grupos dando respuesta a sus necesidades; las actividades de participación de los grupos de interés involucran relacionamiento y gestión a solicitudes y necesidades; Los espacios de participación ya están definidos para cada grupo de interés y estos se realizan a través de diferentes proyectos de gestión social, cadena de suministro, gestión humana, rendición de cuentas; Para el relacionamiento con los grupos de interés se tienen definidas unas acciones en donde se involucran estrategias de cercanía, capacitación y temas de interés para ellos. Además, se cuentan con diferentes canales en CENS para que los grupos manifiesten sus peticiones, quejas y/o reclamos. Las buenas prácticas de participación ciudadana en las cuales intervenimos son: promoción de los vocales de control y las rendiciones de cuentas con Responsabilidad Social Empresarial - RSE.

- *Resultados de la Gestión*

Como resultado de la evaluación FURAGII aplicada en febrero 2019, se obtuvo un nivel de avance de 69.4 puntos.

- *Acciones de Mejoramiento*

Se ha planteado realizar un diagnóstico con los líderes de cada grupo de interés, con el fin de identificar las brechas de participación de cada uno de ellos. Actualmente los grupos de interés son involucrados en diferentes actividades empresariales las cuales tienen el objetivo de fortalecer la relación; Como parte del diagnóstico a realizar se plantearán diferentes estrategias de capacitación. Esta planeación hará parte de la gestión 2020 de manera que se involucren más a los grupos de interés.



Vigilada Superservicios

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

Autodiagnóstico Rendición de Cuentas

- *Avance en la implementación*

El control por parte de la Contraloría General de Medellín se encuentra centralizado en Medellín y usualmente como estos procesos se realizan en el transcurso del año, más sin embargo en el informe de sostenibilidad se da un reporte del resultado de evaluación de CENS frente a estos temas. Como mecanismo virtual se realiza en la rendición de cuentas general la transmisión por redes sociales y radio con el propósito que haya participación de las personas que no pudieron asistir al evento; Transmisión en vivo de rendición de Cuentas por Facebook Live. Año a año con el equipo de Gestión Social y Educación al cliente, cadena de suministro se realiza una planeación de espacios de diálogo con la comunidad y proveedores y contratistas para tratar, socializar y responder a inquietudes sobre temas del servicio de energía, educación al cliente, energía legal y segura, solicitudes, procesos de contratación, entre otras. Estos espacios nos permiten mejorar el relacionamiento los grupos de interés y así mismo identificar las señales dadas por ellos, promoviendo así su participación.

CENS mide diferentes variables de aceptación de rendición de cuentas con grupos de interés, con las inquietudes de ellos se rinde cuentas. Se relaciona la gestión que realiza la empresa para el cumplimiento y mejoramiento de los indicadores y proyectos estratégicos, esto se ve reflejado en las metas anuales que se definen para cada tema material los cuales son los temas de sostenibilidad. Es importante resaltar que la gestión mencionada resalta tanto los aspectos positivos como negativos. La información analizada por los grupos de interés se realiza a través de las encuestas de satisfacción en clientes y usuarios, encuesta de lealtad de



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

Vigilada Superservicios

proveedores y contratistas, medición de cultura organizacional en gente CENS, entre otras mediciones y la gestión realizada por CENS da respuesta a estas consultas. (Informe "Relacionamiento GI Externos JD 22Oct);

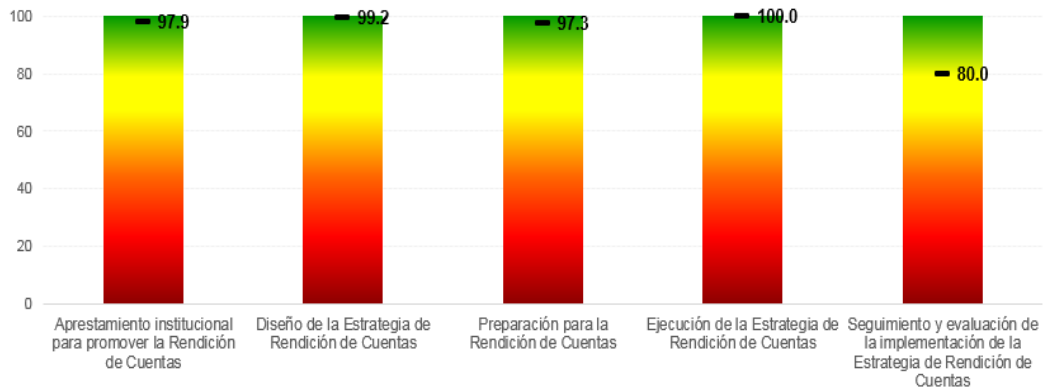
La información analizada por los grupos de interés se realiza a través de las encuestas de satisfacción en clientes y usuarios, encuesta de lealtad de proveedores y contratistas, medición de cultura organizacional en gente CENS, entre otras mediciones y la gestión realizada por CENS da respuesta a estas consultas. Adicionalmente, se tienen en cuenta los resultados de las evaluaciones de los grupos en estos espacios de relacionamiento. La rendición de cuentas se trasmite en vivo por los canales televisivos a los que CENS tiene acceso, así como a las emisoras del departamento, donde se muestra la intervención que hacen los grupos de interés respecto a preguntas o solicitudes del entorno; Se tiene en cuenta las recomendaciones dadas por los grupos de interés. A través de los espacios de Rendición de cuentas se promueve el diálogo con los diferentes grupos de interés, fortaleciendo lazos de relacionamiento y participación que han permitido mejorar cada encuentro.

- *Resultados de la Gestión*



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

Vigilada Superservicios



- *Acciones de Mejoramiento*

Se continuará fortaleciendo los diferentes componentes de la Rendición de Cuentas.

Autodiagnóstico Seguimiento y Evaluación del Desempeño

- *Avance en la implementación*

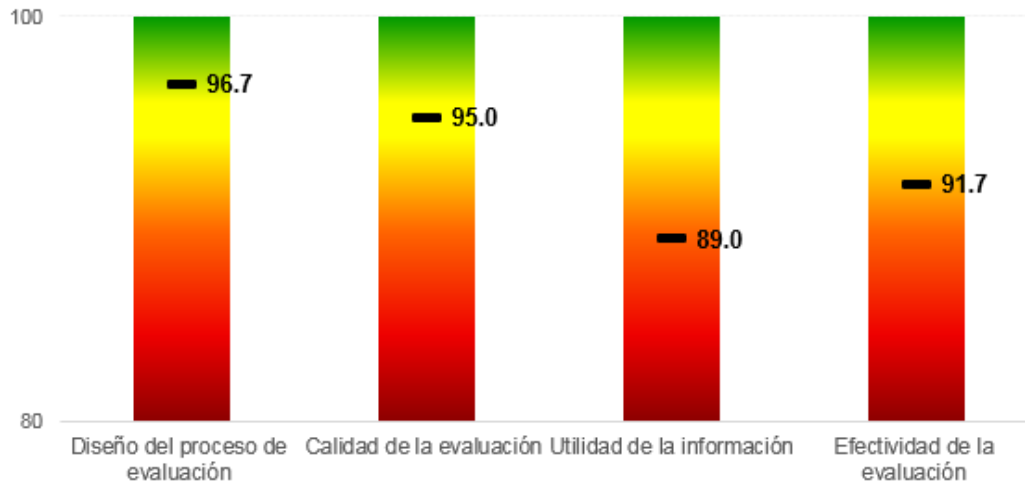
Actualmente se cuenta con una metodología de indicadores de procesos que permite asegurar la adecuada formulación y administración al interior de los procesos.

- *Resultados de la Gestión*



Vigilada Superservicios

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



- *Acciones de Mejoramiento*

Se continuará fortaleciendo los diferentes componentes de Autodiagnóstico Seguimiento y Evaluación del Desempeño

Autodiagnóstico Gestión Documental

- *Avance en la implementación*

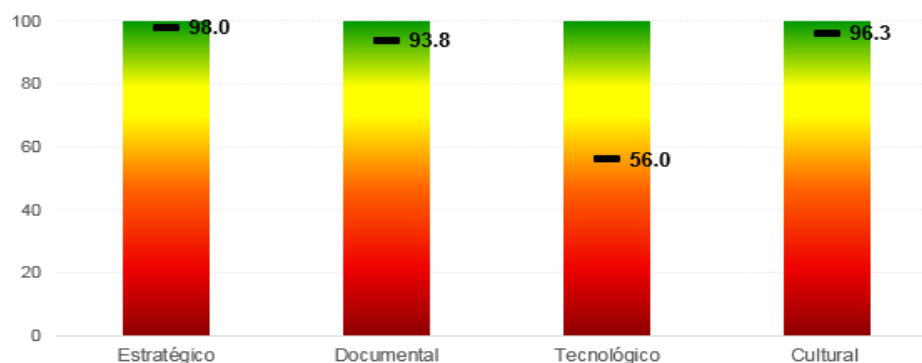
Durante la presente vigencia se tiene prevista la documentación del Plan Institucional de Archivos -PINAR- en el Plan Operativo de Gestión Documental. Se tiene programado presentar para aprobación en comité de archivo el 5 de diciembre de 2019; Con relación a la elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC, CENS se tiene documentado el Proceso Gestión de Servicios Documentales, el cual hace parte del sistema de gestión integrado de CENS, certificado mediante la norma ISO 9001-2015. Cumplimos con el ciclo PHVA se encuentran involucradas todas las actividades del ciclo de vida del documento, de acuerdo a lo establecido para el sistema de integrado de conservación. Nuestros archivos central e histórico esta administrado por un tercero en las especificaciones técnicas establece los requisitos necesarios para la conservación de los



Vigilada Superservicios

documentos. La administración de Mercurio Multiempresa está centralizada en EPM, los servicios se prestan mediante un acta de transacción y las solicitudes para acceso se realizan mediante requerimiento en la mesa de TI. CENS no tiene acceso a las tablas de información y tampoco a la administración del sistema.

- **Resultados de la Gestión**



- **Acciones de Mejoramiento**

Se continuará fortaleciendo los diferentes componentes relacionados en el Autodiagnóstico Gestión Documental.

Autodiagnóstico Transparencia y Acceso a la Información

- **Avance en la implementación**

Se realizó un plan de capacitación para Webmaster en donde inicialmente se les solicitó a los directivos de CENS la elección del personal que estará encargado de publicar y actualizar la información disponible en la Página Web de CENS.

Se han realizado durante el año tres reuniones del Comité Digital en donde se han socializado los avances en temas como:



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

Vigilada Superservicios

- *Participación de CENS en Máxima Velocidad: Estrategia de MINTIC para la implementación de la Política de Gobierno Digital en las organizaciones*
- *Sellos de Excelencia Digital: Por la publicación de las tarifas se obtuvo un Sello de Excelencia y se tiene postulado otro servicio.*

Desde comunicaciones se ha mantenido actualizada el Home Principal de la web de CENS con Banner y Noticias. Se realizó la actualización de la sección Transparencia en la página web de CENS según la matriz de la Procuraduría General de la Nación. Enlace: <https://www.cens.com.co/proveedores/es-es/transparencia.aspx>

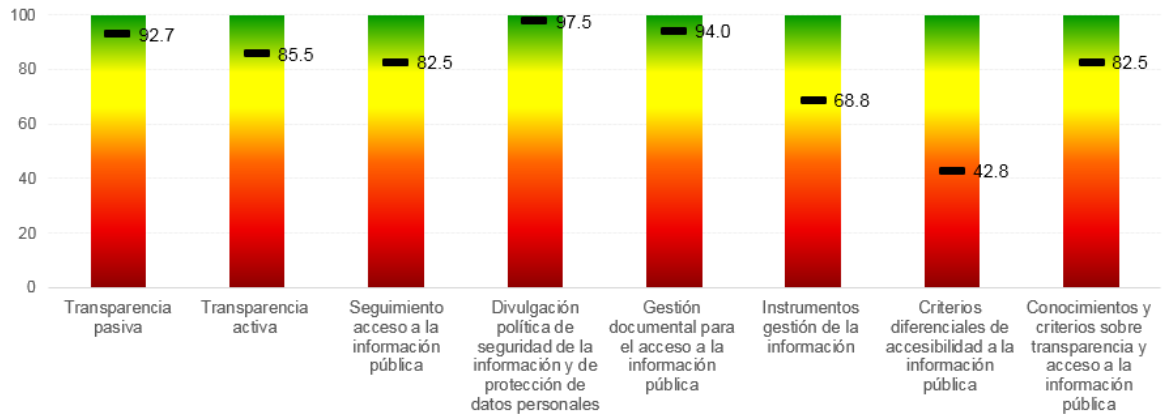
El 29 de mayo de 2019, se presentó al Comité de Archivo, la Tablas de Retención Documental y Cuadro de Clasificación Documental herramientas archivísticas actualizadas bajo la nueva estructura organizacional de CENS que rige a partir del 17 de junio; Las Tablas de Retención Documental y el Cuadro de Clasificación Documental se encuentran actualizados y publicados en la página web; El programa de Gestión Documental presenta un avance del 85%, el cual se presentará para aprobación en Comité de archivo en diciembre 2019; El Plan Institucional de Archivos PINAR, está proyectado para su formulación en el III y IV trimestre del 2019, y se presentara para su aprobación en el mencionado comité de archivo.



Vigilada Superservicios

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

- **Resultados de la Gestión**



- **Acciones de Mejoramiento**

Con el objeto de realizar una efectiva verificación y control de las solicitudes de acceso a la información recibidas de la ciudadanía, la empresa está adelantando un proceso de actualización homologada para Grupo EPM de mecanismos para la recepción, atención y resolución de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de cara a la atención integral a la ciudadanía. Esta herramienta permitirá entre otras bondades, facilitar la participación ciudadana, así como controlar su recepción y respuesta oportuna. Debido a lo anterior, se requiere dar un tiempo de espera para que la herramienta sea finalizada, probada y puesta en operación, de tal forma que permita dar cumplimiento a la meta propuesta. No obstante, lo anterior, la empresa controla el acceso de la información a través de los diferentes canales de información físicos y virtuales.

Autodiagnóstico Control Interno

- *Avance en la implementación*



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

Vigilada Superservicios

El Comité de Ética de CENS formuló para la vigencia 2019 un plan de fortalecimiento de principios y valores corporativos. Durante la semana de Aniversario de la empresa, se hizo lanzamiento de la Estrategia "Gestión Ética CENS #Tejiendobuenasacciones" donde se ubicaron avisos ilustrativos de los principios y valores. Desarrollo Humano y Organizacional se encuentra analizando y mejorando tres procesos de impacto al cliente. Esto entre muchos otros casos de posible incorporación de mejoras en procesos en materia de controles.

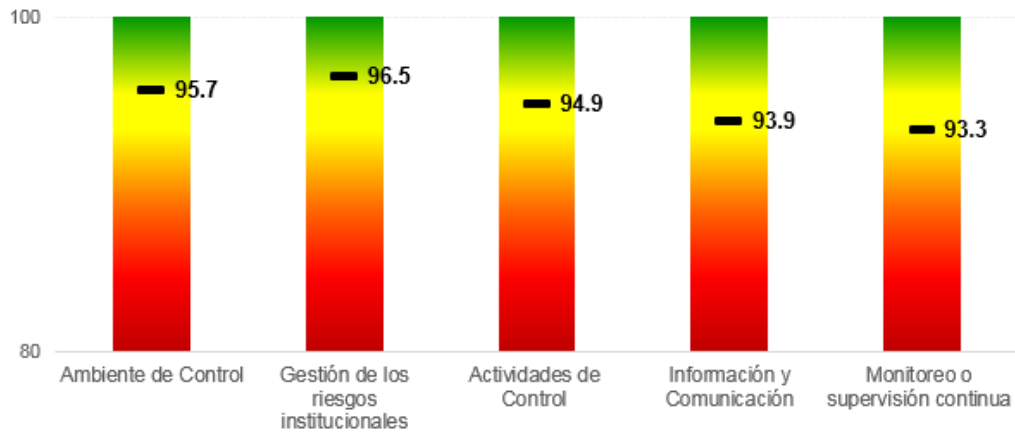
Las políticas de operación de CENS como filial de Grupo Empresarial – EPM, son adoptadas e implementadas y se establecen a través de la definición de procesos, procedimientos, guías internas, entre otros, por cuanto se describen allí las líneas de acción, objetivos, actividades y controles en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de CENS. Mediante el procedimiento de Aseguramiento, Auditoría verifica y evalúa la aplicación de las políticas implementadas, otros mecanismos de seguimiento son las evaluaciones externas, las autoevaluaciones, los grupos primarios, los indicadores de gestión, los cuales dan cuenta de la aplicación de políticas en materia de control.

- *Resultados de la Gestión*



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

Vigilada Superservicios



- *Acciones de Mejoramiento*

Auditoría cuenta con un plan de mejora en desarrollo, mediante el cual se evalúa la eficacia de las estrategias de la entidad para promover la integridad en el servicio público, orientada al cumplimiento de los estándares de conducta e Integridad (valores) y los principios.

Así mismo, en el aplicativo Avanza se cuenta con un plan de mejoramiento para atender la iniciativa relacionada con generar información sobre evaluaciones llevadas a cabo por la segunda línea de defensa, a través de un informe de aseguramiento que se encentra en ejecución durante la vigencia 2019.

Cúcuta, 10 de noviembre de 2019

Atentamente,



Vigilada Superservicios

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

GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditor