

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2016
Fecha publicación:	14 de Septiembre de 2016
Componente:	<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.</p> <p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites</p> <p>Componente 3: Rendición de cuentas.</p> <p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p>

Seguimiento 2 - Dependencia Auditoría

Fecha seguimiento: 06 de Septiembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</p> <p>Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos</p>	Adopción de lineamientos asociados a la política de "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno".	Mediante decisión empresarial No. 6200-033-2016 del 28 de julio de 2016, se adopta el Manual de Política y lineamientos de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno.	100%	http://intra:8083/AkCensDoc/AkDocBiblioteca/AkDocBibliotecaArchivo.ashx?id=200160918053908
<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</p> <p>Subcomponente 4 Monitoreo y revisión</p>	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.	Se continúa con los riesgos identificados actualmente.	50%	
<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</p> <p>Subcomponente 5 Seguimiento</p>	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de CENS.	<p>Por parte de Auditoría se ha realizado seguimiento a las acciones formuladas dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano formulado para la vigencia 2016. Los informes del seguimiento realizado se disponen en la página web de CENS. Así mismo, se ha realizado evaluación de los controles transversales implementados para ayudar a prevenir la corrupción bajo los trabajos de auditoría realizados. Al respecto se han evaluado los siguientes controles: (i) Documentación y caracterización de los procesos, (ii) Segregación de funciones, (iii) Estructura formal de roles y responsabilidades, (iv), Auditoría propias de los procesos y sistemas de gestión de calidad, (v) Trazabilidad de la información, (vi) Perfiles y claves de acceso en los sistemas de información, (vii) Parametrización de sistemas de información, (viii) Decisión empresarial de delegaciones, (ix) Procesos de selección y (x) Minuta de selección de ofertas.</p> <p>Los informes emitidos a la fecha bajo los cuales se ha realizado evaluación de los controles mencionados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 160044 - Atención queja con radicado No. 201500033065 - 160035 - Evaluación Control Interno Contable - 160039 - Evaluación Cumplimiento Derechos de Autor - 160041 - Desarrollo de Proyectos de Infraestructura del SDL - 160094 - Selección del Talento Humano - 160095 - Gestión del Desempeño - 160356 - Verificación Comité Conciliación - 160549 - Seguimiento PM Informe Verificación Gestión Cartera TI - 160069 - Gestión Problemas - 160515 - Esquemas calidad del servicio de energía SDL – CENS - 160550 - Seguimiento PM Informe atención a solicitudes de conexión del servicio - 160714 - Seguimiento plan de mejoramiento informe cambios directos BD CIMA - 160615 - Seguimiento plan de mejoramiento Gestión Cartera – Castigo - 160043 - Evaluación a las compras menores - 160613 - Evaluación al mantenimiento de líneas, expansión y reposición subestaciones - 160703 - Mantenimiento del sistema de distribución local – CENS - 160547 - Administración de bienes de inventario 	50%	

<p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites</p> <p>Conexión a los servicios públicos</p>	<p>Homologación de los procesos y procedimientos asociados a la Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites.</p>	<p>* Se realizó socialización al equipo de trabajo Atención Técnica de Clientes para la revisión de proyectos de manera digital con el fin de disminuir los tiempos en la revisión de proyectos eléctricos presentados por particulares.</p> <p>* Se están diseñando dos formularios en la página WEB de CENS, para diligenciar los formatos de Disponibilidad del Servicio de Energía y Factibilidad del Servicio de Energía.</p> <p>* Se definieron los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) para las transacciones de: Factibilidad del Servicio de Energía y Solicitud de conexión, con el fin de optimizar los tiempos recepción-respuesta y mejorar la satisfacción del cliente</p> <p>* Se realizó la creación del ANS "Sellado de Medidor (Laboratorio)"</p> <p>* Se habilitó el sub-home de clientes de la página Web de CENS para las páginas de compra de activos en las modalidades de Bien Futuro y Bien Existente.</p> <p>* Revisión de la matriz de requisitos documentales y técnicos por parte de los equipos de trabajo Comercial T&D, Canales Presenciales, ATC, Laboratorios y Mantenimiento Equipos, Centro de Excelencia Técnica.</p> <p>Soportes y Evidencias:</p> <p>1. Correos URL Compra de activos.</p> <p>2. Cronograma de homologación (Ajustado correcciones EPM).</p> <p>4. Actas de grupos interdisciplinarios 7260-028-2016, 7260-031-2016, 7260-032-2016, 7260-033-2016, 7260-037-2016, 7260-042-2016 7260-046-2016, 7260-054-2016, 7260-054-2016 y 7260-065-2016 reposan en el Expediente Físico y Digital ACTAS GRUPOS INTERDISCIPLINARIOS" N°: 000000137641.</p>	<p>60%</p>	<p>Los documentos reposan en el Expediente 000000139719 del Sistema de Gestión Documental Mercurio.</p> <p>Los documentos reposan en el Expediente Físico y Digital ACTAS GRUPOS INTERDISCIPLINARIOS" N°: 000000137641.</p>
<p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Subcomponente 1</p> <p>Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de medios propios de CENS.</p>	<p>* Actualización en Página Web de CENS,</p> <p>* Presencia en Redes Sociales de CENS,</p> <p>* Divulgación a través del programa de TV, Buenas Energías y Radio, Aló CENS.</p>	<p>100%</p>	<p>www.cens.com.co</p> <p>Redes Sociales tales como: Facebook.com/CENS Twitter: @CENSGrupoEPM Canal Youtube: CENS (clips que conforman el programa de TV.</p>
<p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Subcomponente 2</p> <p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar un encuentro con proveedores y contratistas.</p>	<p>El viernes 20 de mayo de 2016 se desarrolló el IV Encuentro de Proveedores y Contratistas CENS 2016, denominado "Espacio relacional con Proveedores de Elementos de Protección Personal (EPC y EPP)", en el cual se contó con la participación de diez (10) proveedores de Elementos de Protección Personal y colectivo, con la presentación una muestra de sus productos a los trabajadores de CENS interesado en la adquisición y uso de los mismos (Subgerencias, Seguridad y Salud en el trabajo, COPASO, personal operativo y visitantes de las demás electrificadoras por el FORO de Seguridad y salud en el trabajo), adicionalmente, se dictaron charlas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección para Arco eléctrico en cuanto al Uso de Visores y Monjas. - Herramientas para trabajo en línea viva. - Manejo, aplicación, seguridad, beneficio y garantía de herramienta aislada 1000v y herramientas especiales para trabajo en alturas. <p>Igualmente, se tiene programado el segundo Encuentro del año para el 16 de septiembre del presente año, con la participación de Proveedores y Contratistas a nivel Local - Regional.</p>	<p>50%</p>	
<p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Subcomponente 2</p> <p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar encuentro comunitario.</p>	<p>Estrategia Encuentro de líderes: "Encuentro realizado en el municipio de Pelaya con la participación de 27 líderes y 8 comerciantes. "Se realizó un evento de capacitación dirigido a los líderes de opinión del municipio de Pamplona; se desarrollaron temas como la factura, alumbrado público, distancias de seguridad, RETIE, Uso eficiente de la energía. Participaron 30 personas."Se realiza el evento en el municipio de Cacota donde se desarrollan los temas de uso eficiente, factura y se explican los conceptos de remodelación de redes. Participan 70 líderes de juntas comunales, TOTAL 135 LIDERES. "Estrategia vocales de control: se realización de jornada de capacitación (Estructura tarifaria, alumbrado público, ley 142) en el diplomado de servicios públicos organizado por la Súper Intendencia de Servicios Públicos. Se realizó la explicación de las temáticas del servicio de energía por parte del vocal de control a los usuarios del Municipio de Pamplonita; igualmente se realizó actividades de avances para la asignación de los incentivos de patrocinio a los dos vocales de control para la participación del Congreso de CONFEVOCOLITICS.</p>	<p>70%</p>	
<p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Subcomponente 2</p> <p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar un encuentro con asociaciones, gremios y entes gubernamentales.</p>	<p>Encuentros realizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> * CENS presente ante Fenómeno del Niño * Gerente de CENS hace llamado a ahorrar agua y energía * CENS más cerca de las autoridades municipales * CENS expone componentes de tarifa de energía en Concejo de Cúcuta * Gerente General de EPM visita CENS * Alcaldes de Norte de Santander y sur de Cesar conocen Hidroituango * CENS rindió Cuentas de la vigencia 2015 * Inauguración del edificio de CENS en Pamplona 	<p>80%</p>	<p>http://www.cens.com.co/</p>
<p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Subcomponente 3</p> <p>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>Fortalecer las capacidades de los líderes comunitarios y actores estratégicos del territorio incorporando líneas temáticas que le permitan gestionar su participación de forma proactiva ante CENS.</p>	<p>"Estrategia Escuela de Líderes con Ediles de la ciudad de Cúcuta: Se realizaron 5 módulos "Habilidades sociales", donde los asistentes expresaron aspectos negativos y positivos de CENS, módulo ambiental y la clausura de Escuela de líderes, la cual contó con las actividades de integración , visita a la subestación de san mateo y entrega de certificados a quienes participaron en los módulos temáticos .Total de asistentes: aproximadamente 38 por módulo.</p>	<p>80%</p>	
<p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Subcomponente 3</p> <p>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores.</p>	<p>Se realizó capacitación de la Política de RSE y sus lineamientos, dando a conocer el Alcance de lo que ES y NO ES la RSE, priorizando las actividades donde CENS actúa socialmente responsable en el área de influencia. Estas capacitaciones fueron dirigidas a Personal Operativo y Administrativo, por medio de 11 encuentros en los meses de Febrero, Mayo, Junio y Agosto</p>	<p>100%</p>	

Componente 3: Rendición de cuentas Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas.	En la rendición de cuentas del 28 de Junio del 2016 se realizó una Evaluación de Satisfacción a las personas asistentes al evento con el fin de conocer su percepción en el desarrollo de la actividad; además de lo anterior se estableció un espacio en la web donde las personas podían acceder a esta evaluación y dar sus aportes respecto al evento. De este espacio se obtuvo la evaluación de 41 personas asistentes obteniendo un alto grado de satisfacción en el desarrollo de las temáticas que se comunicaron en el evento.	100%	
Componente 4: Atención al Ciudadano Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.	<ul style="list-style-type: none">* Se realizó Cronograma de Homologación del Proceso de Venta de Productos o Servicios y Vinculación de Clientes.* Se realizó Cronograma de Homologación del Proceso Facturación.*Cronograma de Implementación Homologación del Proceso Cartera Evidencias: <ul style="list-style-type: none">1. Cronograma de Homologación (Ajustado correcciones EPM).2. Cronograma Homologación Facturación_SGTO 31082016.3. Cronograma de Implementación Homologación Cartera.	100%	Los documentos reposan en el Expediente 000000139719 del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Los documentos reposan en el Expediente 000000140544 del Sistema de Gestión Documental Mercurio.