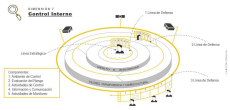
Nombre de la Entidad:	**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**
Periodo Evaluado:	**De 01 de enero a 30 de junio 2023**



Estado del sistema de Control Interno de la entidad | **83%**

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	Los componentes del Sistema de Control Interno, continúan operando de manera integrada, promoviendo la eficiencia operacional y una constante protección de los recursos, minimizando errores, reduciendo la probabilidad de materialización de riesgos y promoviendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	Se considera efectivo el Sistema de Control Interno de CENS, el cual ofrece una seguridad razonable sobre la adherencia a políticas, lineamientos y demás normas establecidas, promueve y asegura la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad e integridad de la información y protección adecuada de los recursos empresariales.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Lineas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	Con el objeto de que todas las actividades, operaciones, actuaciones, la administración de la información y de recursos se ejecuten de manera adecuada, se cuenta con un conjunto de estrategias tendientes a minimizar los riesgos asociados al funcionamiento, entre ellos la Identificación, análisis, evaluación, tratamiento y control de los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión, es por ello que los trabajadores cuentan con descripción de cargos, conocen sus funciones y realizan su trabajo ejecutando actividades y controles propios, y llevan a cabo los lineamientos o controles definidos por la segunda línea, minimizando así los riesgos a que pueda estar expuesta la empresa.

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicacion de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de control	**Si**	**78%**	En atención al Cronograma establecido, durante el primer semestre 2023 se ha dado cumplimiento a las siguientes actividades: - Programación y ejecución e Agenda del Comité de Ética; Participación en los procesos de Inducción Organizacional; - Estrategia formativa: Taller dirigido al personal operativo y administrativo; Espacios de formación con personal de Regionales. El 03 de febrero 2023, se dio a conocer los nuevos integrantes del Comité de Convivencia Laboral para el periodo febrero 2023 - febrero 2025. Es un grupo de vigilancia cuya finanlidad es contribuir a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral, reglamentado por la Resolución 652 de 2012; De otra parte el 26/06/2023 la empresa, a través del Psicólo de la ARL - Colmena, dictó Charla a los trabajadores sobre Acoso Laboral, realizando aclaraciones pertinentes al tema. Por otra parte, en el Comité Permanente de Coordinación y Reclamos fueron atendidos 3 casos de los cuales 1 fue sancionado disciplinariamente y 2 se encuentran en proceso. La política y los lineamientos de Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, fueron divulgados de manera interna con destino a todos los trabajadores a través del buzón de comunicaciones el 15/02/2023, mediante el boletín de proveedores y contratistas el 07/06/2023, en los espacios de inducción a nuevos trabajadores los dias 02/02/2023, 03/05/2023 y 05/06/2023. Durante el primer semestre 2023 se recibieron a través de la Línea Ética Contacto Transparente, 12 denuncias de las cuales han respondiedo 10 con resultado "No Positivo y 2 se encuentran en proceso de investigación. En el primer semestre 2023 se revisaron los riesgos de los Procesos Organizacionales en sus causas, efectos, controles, probabilidad y consecuencia y no presentó materialización de ninguno de los 48 escenarios identificados y valorados en 37 procesos; A nivel general, los procesos mantienen su valoración y nivel de riesgo. En enero se publicó actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web de CENS. Durante este periodo, se realizó campaña comunicacional para dar a conocer la Política de Gestión Integral de Riesgos, Aprobada por Junta Directiva en sesión 753 del 24/04/2014, mediante la explicación de tres párrafos que la contienen.	**71%**	A finales del segundo semestre 2022 se presentó un incidente de ciberseguridad desde casa matriz EPM, afectando los servcios informáticos empresariales de sus filiales, por lo cual se requirió activar planes de contingencia para el desarrollo de actividades. El equipo de trabajo de Tecnología de Información, en conjunto con las filiales del grupo empresarial, laboran para estabilizar los tecnológicos del grupo. Durante el segundo semestre 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades: Se participó en los espacios de la Inducción Organizacional, compartiendo las temáticas del manual de conducta, valores y principios éticos, impactando 89 practicantes y 1 trabajador de planta; En septiembre, se realizó el concurso "TikToker CENS", el cual los colaboradores por medio de un video daban a conocer cómo viven o experimentan los principios corporativos; Se concluyó con la programación de la conferencia "El nacimiento de la Excelencia, principios y valores CENS", logrando cubrir a 81 trabajadores de Cúcuta y Regionales durante el semestre; Se publicó pieza de comunicación para difundir información sobre conflictos de interés "¿Qué es un conflicto de interés?" mediante el correo interno de Comunicaciones. El 27 y 28 de diciembre 2022, se llevó a cabo la elección de los representantes de la Empresa que integrarán el Comité de Convivencia Laboral durante el periodo febrero 2023 - febrero 2025; Se publicó video sobre el Manual de Conducta Empresarial enfocado al grupo de interés de Comunidad y Ambiente en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=HKkxkBSXlmM; Se realizó y publicó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web de CENS, registrando observaciones sobre los avances efectuados durante el tercer cuatrimestre 2022.	**7%**
Evaluación de riesgos	**Si**	**85%**	El 07/06/2023 el grupo empresarial EPM, dio a conocer a todos los trabajadores la Meta Estratégica Grande y Ambiciosa - MEGA 2030: "Generamos bienestar y desarrollo sostenible con soluciones ágiles en servicios públicos". Igual que en una colmena de abejas, unir y sincronizar nuestros talentos es la clave para alcanzar una megameta que compartimos todos. El proceso Gestión Integral del Riesgo - GIR, implementó la gestión "Documenta los riesgos materializados", mediante el cual los trabajadores deben registrar en el aplicativo Sinergia los siguientes datos, en caso de materializarse un riesgo: Indicar si el riesgo se materializó; Indicar fecha de materialización del riesgo; Indicar la situación presentada y las acciones implementadas ante la materialización del riesgo. De esta forma se mantiene actualizada la información desde el origen y GIR puede generar reportes actualizados sobre la materialzación de riesgos. Mediante el Procedimiento "Seguimiento a los resultados del proceso", se realiza la verificación de la gestión del proceso que incluye el estado de cumplimiento de planes, indicadores, normatividad, documentación, riesgos y controles, teniendo cuenta los objetivos de los procesos, direccionamiento y objetivos estratégicos. Para el desarrollo de las actividades de control, tales como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del desempeño operativo, seguridad de los activos, entre otros, CENS dispone en el Sistema de Gestión Integrado - SGI del manual de procesos y de procedimientos, así como un manual de funciones, donde a todos y cada uno de los trabajadores, se le asignan y se le reconocen los diferentes roles que juegan dentro de la Empresa, siendo fundamental en las descripciones la segregación de funciones.	**82%**	En septiembre 2022 la Unidad de Gestión Operativa presentó el Análisis de señales internas y externas del entorno de CENS 2022, el cual contiene la identificación de aquellos factores exógenos a la organización que pueden condicionar su desempeño actual y futuro, tanto en sus aspectos positivos (oportunidades), como negativos (amenazas); así como aquellos internos relacionados con la arquitectura empresarial que pueden potenciar (fortalezas) o dificultar (debilidades) la gestión y resultados empresariales. El 10 de octubre 2022 se realizó revisión del Sistema de Gestión Integrado de CENS para asegurar su conveniencia, eficacia, eficiencia, adecuación, pertinencia y alineación continua con la estrategia. CENS analiza los riesgos relacionados a actividades tercerizadas, mediante el documento externo denominado "Matriz de identificación de temas asociados a tercerización laboral y ajustes para el cumplimiento normativo" y "Matriz de potencial de tercerización laboral".	**3%**
Actividades de control	**Si**	**75%**	Ante el evento de vulneración de ciberseguridad generado desde casa matriz que afectó la información local, se habilitaron los planes de contingencia requeridos. Desde el primer día de la contingencia informática el equipo de Tecnología de Información de CENS, junto a todo el equipo de TI de EPM, trabajaron hasta lograr normalizar el acceso a todos los servicios de tecnología requeridos por los trabajadores de CENS. De otra parte, durante el primer semestre 2023, Tecnología de Información publicó por correo electrónico Reglas de Negocio relacionadas con la protección y cuidados, abordando los siguientes temas: Uso de los recursos informáticos, uso del hardware, uso y manejo de la información en hardware no propio de CENS, excepciones al uso empresarial del hardware, caso de hurto o pérdida del hardware, prohibiciones respecto del hardware; Recepción de equipos de cómputo; uso del software, excepciones al uso del software, prohibiciones respecto del software. Para el desarrollo de las actividades de control, tales como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del desempeño operativo, seguridad de los activos, entre otros, CENS dispone en el Sistema de Gestión Integrado - SGI del manual de procesos y de procedimientos, así como un manual de funciones, donde a todos y cada uno de los trabajadores, se le asignan y se le reconocen los diferentes roles que juegan dentro de la Empresa, siendo fundamental en las descripciones la segregación de funciones. Durante el primer semestre 2023 los trabajadores recibieron Formación Sistema de Gestión Integrado CENS, Fundamentación Modelo de Gestión de Calidad, formación gestión por procesos.	**71%**	La infraestructura de Tecnología de Información está conformada por los componentes habituales de hardware y software: instalaciones, centros de datos, servidores, computadores de hardware de red y soluciones de software de aplicaciones empresariales. CENS aplica controles sobre su infraestructura, no obstante, debido a la centralización de los sistemas de información con casa matriz donde fueron vulnerados por evento de ciberseguridad, afectó la información local y se habilitaron los planes de contingencia requeridos. Una evaluación del control implica un examen de su efectividad, para ello, la primera línea (de defensa) realiza autoevaluación, considerando los cambios que afecten su diseño o función. La segunda línea mediante la supervisión puede identificar si los cambios han afectado al control; por último, a través de los trabajos de auditoría interna se evalúan procesos, contratos, proyectos y sistemas de gestión, en atención a su planeación anual.	**4%**
Información y comunicación	**Si**	**86%**	En febrero 2023 se invitó al personal de CENS a realizar la "Encuesta de Efectividad de la Comunicación Interna", un espacio que busca conocer cómo se encuentran los diferentes componenetes del proceso que construimos de manera colectiva, con la interacción de nuestras relaciones interpersonales, la claridad organizacional, plataforma de medios internos y datos psicográficos que son los valores, actitudes, intereses y rasgos de personales de la Gente CENS. En mayo 2023, el proceso Gestión Desarrollo Organizacional realizó formación sobre "Información documentada", la cual garantiza que las mejores prácticas están estandarizadas, que las instrucciones de trabajo están actualizadas para su uso. El control de información documentada garantiza la disponibilidad de la información correcta para la normal operación de las actividades de CENS. En la ruta: https://www.cens.com.co/proveedores-y-contratistas/relacionamiento-con-proveedores-y-contratistas#Boletn-2022-800, se encuentran disponibles los Boletines para Proveedores y Contratistas CENS, Edición No.01 de febrero 2023 donde se divulgaron temas como: Conoce el Plan Empresarial de Contratación (PEC) 2023; Novedades en la radicación de facturas electrónicas; "Conoce las políticas de Derechos humanos"; así mismo se informó que CENS cuenta con el mecanismo de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos para Proveedores y Contratistas; y en la Edición No.02 de junio 2023 se informó sobre: Actualice su perfil en el registro de Proveedores Ariba; Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción; Recuerda consultar en nuestra página web los procesos de contratación; Criterios para la seguridad física en Contratos; y Guía de Seguridad y Salud para el sector eléctrico y telemáticos. El proceso Atención Clientes, cuenta con los siguientes indicadores: Evaluación de satisfacción de clientes general; Nivel de servicio canal telefónico; Quejas; Reclamos; Eficacia canal telefónico. Estas consultas se realizan a través de encuestas y se aplican periódicamente (mesual o bimensual); Los resultados han sido satisfactorios, no obstante, se realiza mejora continua a fin generar acciones que satisfagan al Cliente / Usuario.	**86%**	En diciembre de 2022, a nivel de Grupo Empresarial se desarrolló el Tercer foro de Derechos Humanos y Empresas dirigido a los Proveedores y Contratistas. Desde CENS se apoyó en la divulgación de la invitación a los proveedores y contratistas; Se publicó la edición No.06 del Boletín para Proveedores y Contratistas CENS en la ruta: https://www.cens.com.co/proveedores-y-contratistas/relacionamiento-con-proveedores-y-contratistas#Boletn-2022-800, donde se divulgaron temas como: Conoce el Plan Empresarial de Contratación (PEC) 2023; Novedades en la radicación de facturas electrónicas; "Conoce las políticas de Derechos humanos"; así mismo se informó que CENS cuenta con el mecanismo de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos para Proveedores y Contratistas. Durante el segundo semestre 2022 en Atención Clientes se realizaron las siguientes actividades: - Se adelantó modificación de contrato que respalda el servicio de atención comercial integral de clientes en oficinas (CW110944) con el propósito de incluir mejoras para los clientes en: atención móvil en regionales, inclusión de ANS para gestión de reclamos en canal telefónico, entre otros; - Se incluyeron nuevos servicios en el WhatsApp BOT empresarial posibilitando la Consulta de canales de atención; Programación de la oficina móvil; ofertas comerciales; Así mismo, se mejoraron las opciones presentadas a través de botones de respuesta y menú amigable para mejor entendimiento y usabilidad por parte del usuario; - Dada la emergencia presentada el 12 de diciembre del 2022 se mejoró la opción 3 el WhatsApp BOT empresarial para generar pines de energía; - Se elaboró videos institucionales en lenguaje de señas, con temas relacionados con la prestación del servicio de energía; - Se dio apertura a la recepción de reclamaciones por el canal telefónico, los cuales se remiten para trámite y respuesta por el canal presencial; - Se realizó una sesión de trabajo para promover buenas prácticas en la atención, así como mesas de trabajo (RICs) que permitieron depuración de bases de expedientes pendientes a la SSPD y cuantificación del valor y socialización y levantamiento de ANS con equipos que soportan la operación, y Socialización de tratamiento de "Recepción de PQR en horarios y días no hábiles"; - Se contrató incremento de producción para dar trámite a más de 250 resoluciones notificadas en CENS por aumento de recursos de apelación, a fin de atenderlos dentro de término definido; - Se implementó BOT para todo el proceso en gestiones tales como: vencimientos automáticos para todos los canales de atención con su respectiva documentación subida al SGI - Sistema de Gestión Integrado, asistente de respuesta a reclamos por alto consumo, informe de valores congelados; - Se implementó método de tratamiento a valores congelados incluyendo informe generado automático desde PBI; - Se inició fase de diagnóstico y contratación nuevo portal de radicación de PQRS web con implementación de flujos automáticos por trámite; - Se implementa el método de Calibración para el canal escrito.	**0%**
Monitoreo	**Si**	**91%**	En enero 2023, la Gerencia General de CENS recibió oficialmente el Certificado que nos acredita como una empresa con un Sistema de Gestión de Activos competente, demostrando que cumplimos de manera sistemática y consistente con los requerimientos relevantes de la norma ISO 55001. Así mismo, por cuarto año consecutivo CENS obtuvo el reconocimiento de la Super Intendencia de Servicios Públicos – Andesco, en esta ocasión en la categoría «Impacto social sobre los usuarios» con la estrategia "CENS la energía que nos une», la cual benefició a más de 3.000 usuarios con acciones, como la Academia de Líderes Ubuntu, la formación de linieros junto con el SENA, el apoyo a iniciativas de proyectos productivos en el Catatumbo, los módulos educativos con la Asociación de Sordos de Norte de Santander y la capacitación de todo el personal de atención al cliente en lenguaje de señas, además se unieron esfuerzos para conectar los sueños de quienes viven en sectores vulnerables con la oferta de Energía Recargable. El Cómité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno sesionó el 06 de febrero de 2023, abordando temas como: Recomendaciones relevantes del plan de auditoría 2022; Alineación del plan de auditoría 2022 con los objetivos estratégicos y los riesgos; Hechos relevantes, Fortalecimiento de la actividad de auditoría; Temas claves plan de auditoría 2023; y Retos de auditoría 2023. Auditoría cuenta con un indicador denominado "Eficacia del Control", cuyo objeto es fortalecer el sistema de control interno a través de la verificación de la eficacia de los planes de mejoramiento de origen Auditoría Interna. En cuanto a los resultados del Indicador (cuatrimestral), se superó la meta propuesta, debido a que los planes evaluados y cerrados durante el cuatrimestre, fueron eficaces y permitieron eliminar la causa raíz de las oportunidades de mejora detectadas durante el proceso auditor.	**89%**	En reunión del Comité Coordinador de Control Interno, según Acta 03 del 08 de noviembre de 2022, la Auditora presentó el Plan Anual de Auditoría 2023 para su conocimiento y validación; posteriormente fue presentado para aprobación ante la Junta Directiva. En el sistema de gestión integrado se encuentran documentada la Guía conceptual sobre Tercerización; la matriz de evaluación de parámetros para orientar las decisiones relacionada con tercerización de actividades; y la matriz de identificación de temas asociados a tercerización laboral y ajustes para el cumplimiento normativo. Estas plantillas se diligencian, y con base en el resultado se activa la RIC de Tercerización a solicitud del requeridor.	**2%**

Cúcuta, 25 de julio de 2023

Mabel Conde S.

Auditora CENS