



**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 Julio a Noviembre 2013
		Fecha de Elaboración: Noviembre 8 de 2013

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

En atención a comunicación interna 201300011571 del 06 de septiembre de 2013, no fue posible implementar un programa de Liderazgo con el grupo directivo, no obstante, se programó un Diplomado en Coaching Gerencial.

Por directriz de casa matriz, fue suspendido el diseño de 19 procesos de Tecnología de Información, dado el impacto del el proyecto EPM sin fronteras.

Se priorizó la provisión de la estructura con la vinculación y/o ascenso de personal para cargos de la Subgerencia T&D Energía, considerando estos como necesarios para la operación del negocio y teniendo en cuenta el impacto del proyecto EPM sin fronteras. La provisión de la Estructura se suspende durante el periodo de Ley de Garantías.

Se aprobó la “*Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos en el Nivel de Procesos*”; no obstante, la Unidad de Riesgos y Seguros de EPM, se encuentra revisando brechas entre ambas metodologías para hacer una homologación que permita a CENS responder a los futuros lineamientos que realizará la Vicepresidencia Financiera, a través de la Dirección de Gestión Integral de Riesgos. Se reprogramaron actividades para 2014, debido a que no fue aprobado un trabajador en misión para la presente vigencia.

A la fecha no se han recibido instrucciones ni se ha comunicado la Política de Gestión de Riesgos del Grupo empresarial, a pesar que los resultados del proyecto Grupo EPM Sin Fronteras indican el establecimiento de un área o Gerencia a cargo de la gestión integral de riesgos.

Avances

El grupo empresarial EPM dio el aval para continuar con la contratación para la Actualización del Código de Ética. Con el fin de seleccionar al contratista idóneo, se adelantaron los sondeos de mercado y se gestionaron los recursos para iniciar la contratación. Actualmente se realiza la solicitud de oferta y justificación de pedido.

El equipo Desarrollo del Talento Humano programó la ejecución del Diplomado en Coaching Gerencial, que inició el 01 de octubre de 2013 y finalizará el 04 de diciembre de 2013. Se han finalizado los siguientes eventos de formación: un (1) Diplomado Técnico, seis (6) cursos virtuales, dos (2) Formaciones técnicas por norma, Talleres, Acompañamientos pedagógicos y Formaciones por Proyectos, además de algunas técnicas por norma. Se encuentran en curso los siguientes



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

eventos de formación: un (1) Diplomado, cinco (5) cursos virtuales, Ajuste al perfil del personal técnico de Cúcuta y Regionales.

Se mantiene el liderazgo de la Gerencia General en apalancar el logro de los objetivos estratégicos, basado en un relacionamiento de confianza y apertura informativa.

Se realizó el seguimiento y actualización con corte al III trimestre 2013 de (38) planes operativos, con un avance en la ejecución de acciones del 73%. Se evidencian mejoras en la oportunidad del reporte de información a los seguimientos e igualmente en los avances de la ejecución de los planes, dado que según el comparativo, en 2012 éste avance se encontraba en 64% y para el año 2013 esta cifra está en 73%.

Se reporta que el porcentaje de Procesos Ingresados es del 76%, continuando pendientes los 19 procesos del Área Tecnología Informática con permiso de desviación por el proyecto EPM sin fronteras y los dos procesos de Finanzas (Gestión Contable y Gestión Tributaria), los cuales se tiene previsto tener listos para Diciembre 2013.

Se están revisando las 92 descripciones de cargos y con el fin de lograr más especificidad en las funciones, se decidió bajar las descripciones hasta nivel del énfasis de los cargos, pasando a 262 descripciones de cargo por énfasis. Se han revisado metodológicamente el 100%, el 60% han sido revisadas, validadas, ajustadas y actualizadas con el titular del cargo y el 30% están aprobadas por el Jefe de Área/Unidad y listas para presentar en Comité de Escalafón Capacitación y Ascenso.

Se elaboró un modelo (actualmente en proceso de validación) que incluye y/o encadena la gestión de riesgos a nivel corporativo o estratégico, a partir del Direccionamiento Estratégico del Grupo empresarial y la identificación de los objetivos propios de CENS.

Durante agosto y septiembre, se apoyó la realización del ejercicio de Autoevaluación del Control, liderado por el equipo de Desarrollo Organizacional. La intención de la integración de ambas actividades era validar los controles de los procesos enfocándolos a la mitigación de los riesgos. El resultado de este ejercicio fue la elaboración preliminar de 68 Matrices de Riesgo-Controles que será el insumo base para la elaboración de los Mapas de Riesgos.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

Durante los meses de julio y agosto se presentó el paro campesino en la Región del Catatumbo, impactando las actividades comerciales y de atención clientes y que se reflejan en los indicadores de diferentes procesos.

Se evidenciaron algunas dificultades en la asistencia del personal a las actividades de formación, debido a múltiples compromisos con los diversos proyectos que actualmente se encuentran en curso en nuestra empresa.

Se documentará metodología que sirva de base para el levantamiento de los requerimientos funcionales de la aplicación de Seguridad basada en el comportamiento. Se instaló en un servidor de pruebas de Terminal Server, generando algunos inconvenientes inicialmente por actualización de versiones. Se superó el inconveniente y está pendiente pruebas de Concurrencia.

Avances



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

Actualmente se está diseñando una campaña para fortalecer la divulgación de las políticas definidas en CENS: 1. Política de Calidad; 2. Política del Sistema de Control Interno; 3. Política de Comunicaciones; 4. Política de Responsabilidad Social Empresarial; 5. Política de Gestión Ambiental; 6. Política de Salud Ocupacional; 7. Política de Gestión Humana; 8. Política de Finanzas; 9. Política Laboratorio de medidores; 10. Política Tecnología Informática.

Con relación a los procedimientos se ha venido trabajando en las siguientes actividades:

- Revisión y adecuación de la documentación del proceso Administración de Bienes de Inventario.
- Inicio acompañamiento implementación nuevo software para contratación “NEON”
- Inicio acompañamiento sobre el GAP del proceso de Pagos
- Acompañamiento revisión proceso Reducción y Control de Pérdidas de Energía
- Acompañamiento procesos de Unidad Auditoría Interna
- Acompañamiento metodológico al proceso Alumbrado público en ajustes documentales de Procedimientos.

Como parte del ejercicio de Autoevaluación del control 2013 sobre 69 procesos, se identificaron 427 controles, de los cuales el 95% encuentra en un nivel óptimo y el 5% restante se encuentran en niveles Adecuado y Deficiente.

El indicador “Nivel de control de los Macroprocesos” obtuvo un resultado en 2013 de 4.40 que evidencia mejora sobre el logrado en 2012 que fue de 4.39. Adicionalmente se realizó un trabajo en el ejercicio de autoevaluación, de asociar los controles a los riesgos del proceso. Los controles más comunes identificados en los procesos fueron el de interventoría (en 24 procesos) y el de Gestión Indicadores (en 30 procesos).

Desarrollo Organizacional continuó realizando acompañamiento metodológico a los responsables y conocedores de procesos en el diseño, ajuste y seguimiento de los indicadores de gestión de sus procesos.

Se realizó seguimiento a indicadores con frecuencia mensual (julio, Agosto, Septiembre) y trimestral (II y III Trimestre 2013). Posteriormente, se realizó el Seminario Estrategia, Competitividad y Medición los días 25, 26 de Septiembre y 17 de Octubre 2013 dirigida a jefes de área, unidad, profesionales P2 y profesionales P1 de la empresa. Se inició la revisión de 40 indicadores de proceso en CENS en lo relacionado con su estructura, pertinencia según el objetivo del proceso y aporte estratégico, entre otros.

Los procedimientos están ingresados como parte de los procesos dentro del Módulo del Sistema de Gestión CENS. Esta documentación ha sido objeto de actualización según las necesidades, tal es el caso de los procesos de Administración de Bienes de Inventario, Adquisición de bienes y servicios (por implementación nuevo software para contratación “NEON”), revisión proceso Reducción y Control de Pérdidas de Energía, procesos de Unidad Auditoría Interna y proceso Alumbrado Público.

Durante este período el proceso de Educación al Cliente desarrolló (63) jornadas educativas, dirigida a la comunidad adulta e infantil, teniendo como temática la prestación del servicio de energía eléctrica; Se han desarrollado (10) encuentros de líderes comunales en las regionales de Ocaña, Pamplona y Tibú, abarcando la participación de líderes comunales rurales y urbanos; Se desarrolló una escuela de líderes en la Regional Ocaña en septiembre, durante varias jornadas diarias con temas puntuales de la prestación del servicios de energía eléctrica. Se realizaron 3 Festivales de Cometas, cuya dinámica es sensibilizar a la población infantil de las instituciones



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

escolares en la seguridad y riesgos eléctricos que surgen de la diversión de elevar una cometa; Se efectuaron 5 eventos donde CENS desarrolla el Proyecto Energizando el Futuro, estrategia interinstitucional cuya temática es preservar el medio ambiente.

Se ha fortalecido la comunicación con los clientes utilizando los canales presencial, escrito y telefónico, obteniendo un resultado del indicador de satisfacción de 90%; así mismo los indicadores de quejas y reclamos han presentado resultados favorables con resultados del 0,004% y 0,08% respectivamente, lo que refleja la satisfacción del usuario con la prestación del servicio y el comportamiento de nuestros funcionarios al momento de atender al cliente.

Se han recibido un promedio de 3.050 PQR escritos los cuales un 98% de ellos están siendo atendidos a 12 días hábiles. Se ha fortalecido la atención a través de la página WEB, permitiendo la trazabilidad y el control de las peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios, garantizando mayor facilidad para comunicarse. Con la presencia de la atención en localidades se ha logrado disminuir costos para los usuarios, al no tenerse que trasladar de su lugar de origen a las sedes principales para sus respectivas solicitudes.

CENS S.A. E.S.P. Obtuvo el Premio Bronce por ocupar el Tercer lugar en Latinoamérica en la encuesta CIER Calidad - Satisfacción de Clientes 2013.

Se han recibido solicitudes escritas de entes como la Contraloría, Defensoría del Pueblo y Fiscalía, las cuales han sido resueltas según términos de Ley a través del workflow de PQR, permitiendo el control y la oportunidad de la respuesta.

La Subgerencia Comercial lanzó el Proyecto Educativo y Energizante denominado "*El Álbum de CENS*" con más de 60 mil ejemplares que se distribuirán en Norte de Santander, Sur del Cesar y Sur de Bolívar. Uno de los principales objetivos del álbum es el concientizar a los usuarios acerca del pago oportuno de la energía, que es la principal forma de adquirirlo hasta agotar existencia. Este producto de alta calidad liderado por CENS, desea ofrecer un baluarte histórico de la cultura que ha forjado estas tierras con las imágenes más bellas y representativas de la región y de la empresa, al resaltar el sentido de identidad, los valores de familia y de ciudadanía.

Adicionalmente, durante este período se publicaron por medio digital 17 ediciones de CENS.com con información de actualidad, notas, reportajes institucionales, enviado a los correos electrónicos del personal de la empresa; CENS.com impreso es un medio dirigido al personal operativo, se emitieron 16 publicaciones; El pasado 18 de septiembre se creó "Clasificados CENS.com", medio que facilita el archivo y ubicación de la información que habitualmente se envía por correo masivo, como decisiones empresariales, tips y anuncios en general de las áreas. Se han emitido 8 publicaciones a través del correo electrónico.

Con relación a los sistemas de información se han presentado los siguientes avances: Puesta en producción de un sistema de Autoservicios (MAE) para el área de Gestión Humana; Migración del Sistema de recursos Humanos a un ambiente WEB; Inicio de solución para Acceso Remoto de la aplicación del Sistema Comercial usando Terminal Services para mejorar tiempos de acceso y evitar bloqueos en las localidades; Depuración de opciones definidas en los roles de Cartera y Facturación; Soporte de primer y segundo nivel a la infraestructura de hardware, software y comunicaciones; Implementación del sistema de información NEON, herramienta administrativa que ayudará a organizar el proceso de contratación e interventoría. Además, permitirá tener información oportuna, organizada, con trazabilidad y con mejor calidad de los datos que se van a reportar tanto a nuestros administradores como a los organismos de control. Hasta el momento el Proyecto se encuentra en un 70% de ejecución. Próximamente se iniciará la capacitación a los



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

usuarios finales.

Con relación a la comunicación organizacional, se presentaron los siguientes eventos: Participación de CENS en eventos para posicionamiento de marca y realización de los X Juegos Nacionales del Sector Eléctricos, campaña “*Unos juegos donde todos ganamos*”.

En comunicación informativa se enviaron tips informativos del proyecto EPM Sin Fronteras, reportajes y notas informativas en los medios internos como CENS.com, Intranet y carteleras.

Los programas realizados en los medios de comunicación fueron: *ALÓ CENS: Realización del I Festival Trovando con Energía, con la participación de 20 concursantes oyentes del programa radial. Convenio con aliados comerciales para la premiación. Evento final en el Ecoparque con la asistencia de más de 300 personas; *Buenas Energías TV: emisión del programa a través de los canales de telemáticos, con convenio; Fan page en Facebook (más de 3000 amigos y 450 seguidores) cuenta en Twitter (más de 3400 seguidores) y canal en Youtube (30.000 reproducciones) CENS hace presencia en las redes sociales con actualización de la información e interacción con los seguidores.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

La Unidad de Auditoría ha realizado seguimiento al plan de mejoramiento del MECI, observando que algunas de las actividades propuestas por los procesos no han sido posible de ejecutar, debido al cambio organizacional que se está generando como resultado del programa EPM Sin Fronteras, liderado por casa matriz.

El Plan anual para la vigencia 2013 ha sufrido modificaciones en razón a la ejecución de informes de aseguramiento no programados y a demoras en la consecución de alguna información requerida para la ejecución de trabajos de aseguramiento.

No ha sido fácil la asimilación y apropiación del personal responsable, sobre la metodología propuesta para realizar Análisis de Causas de los hallazgos contemplados en los Planes de Mejoramiento, como complemento a dicha metodología. Se continúa trabajando para fortalecer este aspecto.

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 hasta nueva orden, por lo que estamos atentos al nuevo modelo de trabajo que éste programa defina.

Avances

Se realizó la Autoevaluación del Control a 69 procesos en agosto y septiembre 2013, definiéndose no evaluar el proceso Gestión de Niveles de Servicios de TI, por ser incipiente su nivel de implementación. El indicador “Nivel de control de los macroprocesos” obtuvo un resultado en 2013 de 4.40 que evidencia mejora sobre el logrado en 2012 que fue de 4.39; En 2013 se fortaleció la sensibilización a los responsables y conedores de procesos respecto a aplicar con mayor exigencia criterios para la evaluación tales como la consideración de antecedentes del desempeño del proceso, hallazgos por autoevaluaciones anteriores y por Auditorías. Adicionalmente se realizó un trabajo de asociar los controles a los riesgos del proceso. Se está apoyando la elaboración de 16 Planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación del control 2013.



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

La gestión de CENS se continúa evaluando por parte de cada responsable de proceso a través de los diferentes mecanismos como Comités, Grupos Primarios, indicadores, etc. Se continúa trabajando en el fortalecimiento de estos mecanismos a través de talleres formativos, campañas comunicacionales orientadas a generar una cultura de la evaluación y mejora en CENS. La Guía de Autoevaluación de la Gestión permanece bajo el marco de la red de sinergia del Macroproceso Implementación del Mejoramiento Organizacional, que estuvo suspendida todo el primer semestre de 2013 y se reanudó en la última semana de junio 2013, pero orientándose a analizar el tema de Sistemas de Gestión del Grupo EPM.

El Plan anual de Auditoría Interna para la vigencia 2013 presenta un avance del 73% y se reforzó el grupo de auditores con el ingreso de 2 profesionales auditores para apoyar la ejecución del plan.

Como fortalecimiento de la cultura de control, se diseñaron tips informativos para la organización y enviados por correo electrónico, publicación en la Intranet corporativa y en la publicación digital e impresa Cens.com relacionados con la liquidación de contratos y la exigencia por el interventor al contratista de la certificación del pago de los aportes a la seguridad social y parafiscales firmada por el Representante legal o el revisor fiscal, según el caso. Así mismo, la Unidad Auditoría Interna brindó acompañamiento a los interventores que durante la vigencia 2012 administraron contratos, para verificar la labor de liquidación de los mismos.

La labor de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Externa de Gestión y Resultados se viene desarrollando de acuerdo al cronograma establecido para estos entes externos de control. El seguimiento a los planes de mejoramiento se viene adelantando por parte de la Unidad Auditoría Interna.

Se recibió la visita de la Subcontralora General de Medellín, Doctora Hilda Zapata Rueda y la Contralora Auxiliar de Auditoría Fiscal EPM Filiales Energías, Doctora María Isabel Ramírez Macías en Octubre de 2013. Junto a los Directivos y Jefes de Área/Unidad, se realizó la instalación de la Auditoría Regular vigencia 2012 y se dio a conocer la nueva pedagogía fiscal de este Ente Externo de Control. Así mismo en el Auditorio Eustorgio Colmenares Baptista, los interventores de la empresa recibieron información sobre la nueva pedagogía fiscal y recibieron orientación en el diligenciamiento del formato 20.1 de rendición de cuenta.

Las observaciones encontradas en las diferentes evaluaciones, seguimientos, son registradas en los planes de mejoramiento a los cuales la Unidad de Auditoría Interna, les realiza seguimiento y verificación permanente.

Con relación a los planes de mejoramiento, se formularon por los siguientes orígenes:

1. Hallazgos de Auditoría Interna de Calidad 2013, Cúcuta y Regionales.
2. Autoevaluación del Control de los procesos año 2013.
3. Revisión por la Dirección año 2013.
4. Planes de mejoramiento resultantes de la Gestión por procesos.

Se brindó formación práctica sobre la metodología de Planes de Mejoramiento a personal de equipos y unidades clave en su formulación como son Auditoría Interna, Operaciones Financieras, Planeación, entre otras. De igual forma, se realizó seguimiento a corte III Trimestre 2013 de todos los Planes de Mejoramiento vigentes en los procesos CENS, actividad que se encuentra actualmente en curso.



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

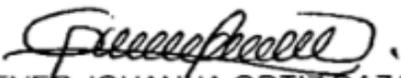
Estado general del Sistema de Control Interno

El estado general del Sistema de Control Interno de CENS, evidencia fortalecimiento en la ejecución de actividades orientadas al mejoramiento de la gestión empresarial y el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Recomendaciones

Continuar con la gestión de la adopción de la Política de Gestión de Riesgos del Grupo empresarial, como mecanismo de fortalecimiento de la gestión de riesgos que adelanta la empresa.

Cúcuta, 8 de noviembre 2013



GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA

Jefe de Unidad Auditoria Interna (E)