



Vigilada Superservicios

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

6100

201600017088

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011  
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

Auditora

**GREEVER JOHANNA ORTIZ  
DAZA**

Período Evaluado:

De 12 de Julio a 11 de Noviembre de 2016

Fecha de Elaboración:

Noviembre 11 de 2016

**Módulo de Planeación y Gestión**

**Avances**

En el programa de inducción empresarial del 5 de agosto y 3 de octubre de 2016, se realizó capacitación concerniente a temas éticos al personal recién ingresado, abarcando temas como Importancia de la ética en el contexto empresarial, definiciones, objetivos, ámbitos de aplicación, principios y valores, reglas y conductas como guía de comportamiento en la organización para Inducción de un grupo de trabajadores que ingresaron a planta; Así mismo, CENS fortalece sus acciones de Ética Empresarial: el 13 de septiembre 2016 en el 4° Foro de Ética del Sector Eléctrico realizado en Bogotá, el Gerente General de CENS firmó la adhesión voluntaria al Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico, a través del cual se busca incorporar buenas prácticas de transparencia y ética, con el propósito de promover la sana competencia, la confianza y la sostenibilidad de las empresas y del sector. De esta manera CENS avanza en el camino del fortalecimiento de la ética empresarial y el relacionamiento con nuestros grupos de interés. CENS se encuentra comprometida con el desarrollo y mantenimiento de un proceso colaborativo y sostenido de cooperación para fortalecer el liderazgo ético del sector, declarando al público en general, los compromisos que asumimos para prevenir los riesgos de corrupción y de prácticas empresariales indebidas y no competitivas.

Con relación al elemento Desarrollo del Talento Humano, se realizaron las siguientes actividades:

Plan de Aprendizaje:

Se da continuidad a la especialización Gerencia Financiera con énfasis en NIIF, en la cual participan 22 trabajadores del Área Finanzas; 2. Durante el periodo de 12 de julio al 11 de noviembre de 2016 se han desarrollado los siguientes Eventos Formativos:

- El 12 de julio de 2016 se dio inicio al Programa de Coaching Ejecutivo dirigido a los Líderes de CENS, el cual consta de las siguientes actividades: Retroalimentación del Estilo de Liderazgo, Proceso de Triangulación Inicial, Sesiones de Coaching Individuales y Proceso de Triangulación Final).
- Del 13 al 29 de julio de 2016, se llevó a cabo la Capacitación en Primeros Auxilios, dirigida a 140 trabajadores (Técnicos y Asistentes Operativos) de las Subgerencias Distribución y Subestaciones y Líneas, Área Gestión Comercial y Unidad Gestión Operativa, de las distintas regionales.
- El 8 de agosto de 2016, se realizó la entrega de la primera Lectura para Líderes el cual busca



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

### *Vigilada Superservicios*

transmitir lecturas de interés que generen reflexión en los líderes acerca de sus características de liderazgo.

- El 11 y 17 de agosto de 2016, se realizó la Capacitación en Seguridad en el Manejo, Almacenamiento y Transporte de Sustancias Peligrosas, contando con la participación de 38 trabajadores (Técnicos y Asistentes Operativos) de las Subgerencias Distribución y Subestaciones y Líneas.
- Del 1 al 30 de septiembre de 2016, se llevó a cabo la Formación y Entrenamiento Teórico Práctico en Trabajos de Redes Energizadas - Línea Viva Técnica a Contacto, contando con la participación de 6 Asistentes y 30 Técnicos Operativos de la Subgerencia Distribución.
- Del 7 al 29 de septiembre de 2016, se desarrolló la Capacitación en Atención Pre-hospitalaria, prevención y control de incendios, y rescate básico para brigadistas, dirigida a 91 trabajadores (Coordinadores de Evacuación) de las distintas dependencias y regionales.
- El 13 de septiembre de 2016, inició el Diplomado Virtual en Servicio y la Comunicación, en donde se invitó a participar a 39 trabajadores de los niveles Técnico Administrativo y Tecnólogo de las distintas dependencias y regionales de CENS.
- Del 14 al 16 de septiembre de 2016, se llevó a cabo la capacitación de Estimación de la Incertidumbre, en donde participaron 3 trabajadores de nivel tecnólogo de los laboratorios LEMAT y Medida.
- Los días 22, 23 y 24 de septiembre de 2016, se llevó a cabo el Seminario Taller “La gerencia de compras como inductor de valor en las organizaciones”, contando con la participación de 20 trabajadores de la Unidad de Suministro y Soporte Administrativo (E.T. Cadena de Suministro y E.T. Almacenes).
- El 27 de septiembre de 2016 finalizó el proceso de coaching al Gerente General de CENS, a fin de definir el estilo de liderazgo y acciones inmediatas a ejecutar desde la herramienta de Coaching.
- El Diplomado Virtual Administración e Interventoría de Contratos, dio inicio el 30 de septiembre de 2016, dirigido a 30 trabajadores de las distintas dependencias y regionales de CENS.
- El 10 de octubre de 2016 dio inicio el Curso Virtual Modelo Innovadores de Gestión, el cual cuenta con la participación de 30 trabajadores de las diferentes dependencias y regionales de CENS.
- El 28 de octubre de 2016 dio inicio el Seminario Gestión del Riesgo, en donde participan 30 trabajadores CENS.
- El 28 de octubre de 2016 dio inicio el curso virtual de Redacción y Ortografía, en el cual participan 30 trabajadores CENS de las distintas dependencias y regionales.

Mediante comunicación interna dirigida a los Gestores de Equipo de Trabajo la entrega formal de los planes de acción definidos de los equipos intervenidos con la metodología "Grupo Nominal". Igualmente, se realizó la creación de los documentos de Planes de Acción en el Módulo del Sistema de Gestión, los cuales se encuentran disponibles en: Macroproceso Implementación del Mejoramiento Organizacional. A fin de realizar el monitoreo al seguimiento de las acciones definidas en los planes de los equipos de trabajo intervenidos, se realizó la solicitud a los Jefes de Dependencias y Gestores de Equipo de Trabajo de los seguimientos a los planes de acción definidos para cada uno de sus Dependencias/Equipos de Trabajo. Actualmente se realiza la solicitud de los seguimientos con corte a III Trimestre para realizar el monitoreo al cumplimiento de las mismas.

Con relación a Gestión del Desempeño:

- Se culminó con la revisión metodológica y ajustes correspondientes a la Documentación del Proceso Gestión del Desempeño de las Personas (Desagregación, Caracterización,



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

### *Vigilada Superservicios*

Procedimientos, Guía, Plantilla, Normograma, Glosario), por lo cual se procedió a realizar la actualización de dicha información en el Módulo de Sistema de Gestión.

- Se ha realizado acompañamiento a los Jefes de Estructura y Gestores de Equipo de Trabajo en la formulación y la conversación inicial, donde el Jefe de Estructura o Gestor de Equipo de Trabajo le asigna los compromisos de desempeño y socializa las actuaciones que serán valoradas en el Modelo de Gestión de Desempeño de las Personas.
- En comunicación del 16 de agosto de 2016 de la Vicepresidencia Desarrollo Humano y Organizacional, impartió la directriz de aplazar la salida en vivo de la herramienta HCM en las filiales para el mes de noviembre de 2016, indicando que lo anterior debido a la simultaneidad de actividades que se estaban presentando por parte del equipo implementador en las filiales y los participantes en la implementación del proyecto en EPM; la convergencia de recursos no permitía cumplir con los entregables definidos, además de las múltiples actividades que se requieren desarrollar por parte del equipo de EPM para la salida a producción para EPM (31 de agosto).

En el periodo señalado, se realizaron tres (3) eventos de Inducción Organizacional dirigido a doce (12) trabajadores nuevos vinculados de planta y setenta y cuatro (74) practicantes universitarios y aprendices SENA en donde se siguieron desarrollando las temáticas de forma participativa lo que ha permitido el entendimiento por parte de la mayoría de los asistentes.

Con relación al elemento Planes, Programas y Proyectos, CENS realizó las siguientes actividades:

Ejecución de los planes, programas y proyectos contemplados en el Plan Empresarial 2016-2019 y los planes operativos de CENS. Adicionalmente, se socializó el ciclo anual de planeación, las señales del entorno y las modificaciones a la MEGA, con miras a desarrollar la planeación de las actividades a desarrollar en la vigencia 2017-2020

Desarrollo Humano y Organizacional - Planes Operativos: Para el tercer trimestre se cumple con la meta del indicador de reporte oportunidad, superando en un 3% la meta planeada, teniendo en cuenta la entrega oportuna de la información y el compromiso por parte de los responsables. Se evidencia una desviación del 3% respecto al trimestre anterior ya que el plan operativo del Equipo de trabajo de mantenimiento líneas, expansión y reposición subestaciones se encontraba en revisión y ajuste por parte de los responsables.

Al tercer trimestre de 2016 se generan los datos consolidados de cumplimiento de los planes operativos que demuestran lo siguiente:

- A nivel de empresa se cumple la meta acumulada a 30 de septiembre donde se logró un 71% de avance.
- A nivel de dependencias (11): El 45.5% superó la meta (5), El 9% alcanzó la meta (1) y el 45.5% no alcanzó la meta (5).
- A nivel de Equipos de Trabajo (29): El 48% superó la meta (14), El 21% alcanzó la meta (6), El 31% no alcanzó la meta (9).

En los meses de junio y julio se realizó la campaña "*Es hora de realizar seguimiento al Plan Operativo de tu equipo de Trabajo*" con el fin de recibir oportunamente los seguimientos y actualizarlos en el módulo del Sistema de Gestión.

En atención al elemento Modelo de Operación por Procesos, se dio continuidad al rediseño de procesos por aspectos tales como: estructura organizacional, homologación de procesos a nivel de grupo y mejoramiento de prácticas propias del proceso. A la fecha el ajuste de procesos presenta



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

### *Vigilada Superservicios*

el siguiente avance a 04 de noviembre:

- 50 procesos ajustados al 100%
- 10 procesos con ajuste >50 y <=95%
- 8 procesos con ajuste <=50%
- 2 procesos sin ajuste

Actualmente se mantiene el Modelo de Procesos de CENS con 13 macroprocesos y 70 procesos.

En lo referente a la Homologación de procesos a nivel de Grupo Empresarial, se informa que:

- En julio se recibió la Metodología de Diseño y Documentación de Procesos la cual está basada en el Modelo BPMN.
- En agosto se recibió primer Plan de Transición Modelo Procesos Grupo EPM donde se definió: período de homologación de procesos (del IV trimestre/2016 al IV trimestre/2017), identificación y clasificación de los procesos (Corporativos, Centralizado, Estandarizado y Diferenciado) y procesos a intervenir en cada trimestre.
- Se realizaron reuniones de trabajo (videoconferencias) con los profesionales del proyecto Arquitectura Empresarial en EPM para presentar la metodología de trabajo de CENS para la Adaptación AE – Modelo de Procesos que incluyó: esquema de trabajo y solicitudes de apoyo AE, criterios para la homologación del modelo de procesos en CENS, adaptación AE – Modelo de Procesos, presentación de inquietudes en la homologación de los procesos cartera y financieros.
- En septiembre se inició formalmente en CENS la homologación de los procesos, interviniendo a responsables y concedores de procesos a homologar en el IV trimestre de 2016. Se realiza presentación de la metodología de trabajo.
- En octubre se presentó al Grupo Primario de Gerencia Plan de Transición Modelo Procesos Grupo EPM y metodología de trabajo en CENS para la homologación de los procesos.

Procesos a intervenir IV Trimestre/2016: 11 procesos de los cuales siete (7) son responsabilidad el Área Finanzas, dos (2) de la Unidad Suministro y Soporte Administrativo, uno (1) del Área Servicios Corporativos y uno (1) de Auditoría.

Avance de actualización de procesos:

- Procesos financieros: seis (6) procesos cuenta con información preliminar. Pendiente recibo de documentación definitiva según modelamiento MEGA. Sólo un proceso financiero (Gestión Flujo de Caja) cuenta con información definitiva y modelada en MEGA.
- Procesos Gestión Abastecimiento y Gestión Materiales: se realizó solicitud por parte de CENS y a la fecha no se ha obtenido respuesta de EPM.
- Proceso Desempeño y Desarrollo: se realizó solicitud por parte de CENS y a la fecha no se ha obtenido respuesta de EPM, al igual que para el proceso Verificación Independiente.

Con relación a la Estructura Organizacional se han presentado los siguientes avances:

- Se ajustaron 22 Descripciones de Cargos, en los componentes “Funciones Principales” y “Requisitos del cargo” – “Formación Académica”. Aprobadas por parte del Gerente General e ingresadas al Módulo SGC y enviadas al Equipo de Trabajo Administración de Personal y Calidad de vida para su notificación a los trabajadores respectivos.
- Se diseñaron seis (6) Descripciones de Cargos por casos de Reubicación, validadas por el Médico Laboral, presentadas en Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso, y aprobadas



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

*Vigilada Superservicios*

por parte del Gerente General:

- Tecnólogo D Gestión Comercial (RL) (Atención Clientes – Soporte Verificación)
- Técnico Administrativo Distribución (RL) (Soporte ERP - Ordenes de Trabajo – Regional)
- Técnico Operativo Subestaciones y Líneas (RL) (Soporte Mantenimiento Subestaciones)
- Tecnólogo D Distribución (RL) (Expansión y Reposición Distribución – Soporte)
- Técnico Operativo Distribución (RL) (Mantenimiento Redes – Soporte)
- Tecnólogo D Subestaciones y Líneas (RL) (Mantenimiento Subestaciones – Verificación).

Proyecto ajuste de cargos-Grupo EPM:

- Se ajustaron las 270 Descripciones de Cargos definidas en CENS a la Plantilla de Descripción de Cargos Homologada. Así mismo se proyecta pasar de 270 Descripciones a 242 por el cambio en el componente “Nombre del Cargo”.
- Se revisaron y ajustaron las 127 Descripciones de Cargos Profesionales definidas, por cambio de verbos en la Función Básica y Funciones Principales, y se les diseño la “Red de Contactos” (En estado preliminar).

Comités y Reuniones de Integración y Coordinación-RIC's:

- Análisis e identificación de Comités de acuerdo a la metodología presentada por EPM - 100% ejecutada.
- Culminación de la divulgación Metodología de Comités y RIC'S.
- Identificación y justificación de la necesidad de Comités propios tácticos y operativos.
- Inicio de estandarización e implementación de los Comités Obligatorios para la filial.
- Se enviaron a todo el personal de CENS piezas comunicacionales por medio de Tips masivos para fortalecer los conceptos de Estructura Organizacional, con el objetivo de "entender y aplicar los conceptos básicos sobre nuestra Estructura Organizacional".

Dimensionamiento:

- El 14 y 15 de julio se capacitaron dos profesionales en la metodología de Dimensionamiento; en agosto y septiembre se documentó a nivel preliminar una Guía Metodológica para CENS con la información recibida.
- En Septiembre se presentaron los criterios para la aplicación de la metodología definida y se determinó el orden de prioridades.
- Se actualizó en el Módulo del Sistema de Gestión la Guía Metodológica para el Dimensionamiento de Personal el 29 de septiembre de 2016, y el 30 de septiembre se realizó reunión con el Área Gestión Comercial para informar sobre el inicio del dimensionamiento para dicha dependencia y establecer el orden de prioridades de sus equipos de trabajo.
- Se inició la aplicación del ejercicio de dimensionamiento a los Equipos de Trabajo Soporte Clientes y Canales Presenciales del Área Gestión Comercial.

Valoración de Cargos:

- En septiembre se inició la revisión de las metodologías de valoración de cargos correspondientes a las firmas Hay Group y Mercer de acuerdo con información que se tenía disponible en CENS, determinándose que la de mayor conveniencia para la empresa era la metodología de valoración de MERCER, por cuanto ésta es la que viene aplicando actualmente el Grupo Empresarial EPM.
- En 01 de noviembre de 2016, se recibió por parte de EPM, la explicación a la metodología de



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

### *Vigilada Superservicios*

Valoración de Cargos de la PWC y aclaración de la de MERCER, aplicada por ellos para los Cargos Directivos (Mercer), y No Directivos (PWC). Actualmente se está analizando la información recibida a fin de definir la Metodología de Valoración de Cargos para CENS.

Con relación a Indicadores de Gestión, se realizó seguimiento a los indicadores estratégicos contemplados en el Cuadro de Mando Integral, los cuales se encuentran alineados con el direccionamiento estratégico y marcan la ruta hacia la MEGA de grupo empresarial.

En cuanto a Indicadores de Procesos se realizaron las siguientes actividades:

- El 11 de julio en Revisión por la Dirección los Jefes de estructura presentaron un avance del estado de los indicadores con corte a II Trimestre y en el caso de los indicadores con incumplimiento, se presentaron las causas y las acciones que se están gestionando o se gestionaran para su tratamiento. Evidencia reportada en acta de revisión por la dirección al SGC.
- Los días 27 y 28 de septiembre de 8 a 10 a.m., se efectuó "Taller Indicadores de Gestión" en el Sótano Arnulfo Briceño con el objetivo de fortalecer el entendimiento sobre indicadores de gestión, contando con la asistencia de 41 trabajadores. Se aplicaron 41 test de efectividad y se realizó tabulación.
- El 26 de octubre se actualizó e informó a los asesores de Desarrollo Humano y Organizacional del cuadro control de fichas técnicas de indicadores en el MSG.
- Se generó Reporte de "Monitoreo Consolidado Indicadores" los días 12/08/2016 (Reporte de Junio) - 31/08/2016 (Julio) - 28/09/2016 (agosto) - 01/11/2016 (septiembre), reporte que es enviado mediante correo electrónico a Jefes y Gestores.

Seguimiento a Indicadores de Procesos:

- Tercer Trimestre 2016:
  - Julio: de los 41 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 33 (8 pertenecen al CMI). Obteniendo el reporte oportuno de 33 (100%). Rangos: Verde: 30 (73%). Amarillo: 6 (15%). Rojo: 5 (12%).
  - Agosto: de los 48 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 39, (8 pertenecen al CMI y 1 reporta su seguimiento dos meses después del corte). Obteniendo el reporte oportuno de 38 (97%). Rangos: Verde: 36 (75%). Amarillo: 5 (10%). Rojo: 4 (8%). NDI: 3 (6%).
  - Septiembre: de los 92 indicadores objeto de seguimiento, se tienen en cuenta para el cálculo 80, (8 pertenecen al CMI, 2 reportan su seguimiento 45 días después del corte, 2 miden la oportunidad en los reportes de seguimientos de planes operativos e indicadores). Obteniendo a la fecha el reporte oportuno de 74 (93%). Rangos: Verde: 70 (76%). Amarillo: 8 (9%). Rojo: 5 (5%). NDI: 9 (10%).

Los responsables de indicadores de procesos, que sus resultados se encuentran en rango rojo han realizado los análisis respectivos y tomado las acciones necesarias según el procedimiento interno establecido por CENS para gestionar indicadores de procesos.

Con respecto al reporte del seguimiento a indicadores de procesos del mes de octubre, se realizó solicitud mediante correo electrónico los días 27 y 28 de octubre por parte de los asesores metodológicos a los responsables de procesos y a la fecha se recopila dicha información.

Con relación a Políticas de Operación se realizaron las siguientes actividades:

A 04 de noviembre de 2016 de los 18 documentos normativos aprobados en CENS, nueve (9) no



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

### *Vigilada Superservicios*

requirieron actualización y nueve (9) se encuentran actualmente intervenidos para ajuste, los cuales presentan el siguiente avance:

- 5 documentos actualizados en el Módulo del SGC:
  - Manual de Política y Lineamientos de Derechos Humanos.
  - Manual de Política y Lineamientos de Gestión Integral de Riesgos.
  - Manual de Política Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno.
  - Manual de Política y Lineamientos de Gestión del Talento Humano.
  - Manual de Política y Lineamientos de las Política de Calidad.
- 1 documento en trámite para ingreso en el módulo del SGC:
  - Manual de Política y Lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.
- 1 documento en revisión por Secretaría General:
  - Manual de Política y Lineamientos de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas).
- 1 documento en revisión metodológica por parte de D.O.:
  - Manual de Política y Lineamientos de Activos Físicos Productivos.
- 1 documento sin entregar:
  - Manual de Política y Lineamientos de Gestión Ambiental.

De otra parte, se diseñó estrategia comunicacional para la divulgación de conceptos, elementos y responsables del modelo Normativo en CENS, la cual se implementará en los meses de noviembre y diciembre de 2016.

Mediante Decisión Empresarial 6200-033-2016 del 28 de julio de 2016 por medio del cual se adoptó el Manual de Política y lineamientos de Cero Tolerancia frente al Fraude, La Corrupción y el Soborno de Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. El 16 de septiembre de 2016 a través de la Unidad de Comunicaciones clasificados CENS.com No. 144 se divulgó la Decisión Empresarial señalada.

Con relación a la matriz de riesgos por proceso, se están desarrollando los talleres de acompañamiento a los procesos de CENS para la formulación de los planes de tratamiento de los riesgos identificados en el año 2015, con un avance en cronograma del 92% equivalente a 40 procesos revisados y actualizados en Kairos.

El 25 de julio de 2016 se presentó en GPG el mapa de riesgos de empresa para validación y aprobación de los Jefes de Estructura. Se socializó en los talleres de Planificación Integrada con las Áreas del Negocio.

Se divulgó por la Unidad de Comunicaciones a través de clasificados CENS.com No. 140 el 16 de agosto de 2016. Así mismo, se han actualizado los riesgos de 36 procesos durante los talleres de medidas de tratamiento o por solicitudes a través de la Mesa de Servicios. La información se encuentra actualizada en el sistema de información Kairos.

### **Dificultades**

Se han presentado algunas demoras en el seguimiento a las acciones definidas en sus Planes de Acción para la Gestión de Clima Organizacional, lo que dificulta el monitoreo al cumplimiento de las mismas.

Se ha reprogramado el Cronograma de Implementación Gestión del Desempeño de las personas, debido al tiempo que se está llevando definir los compromisos de desempeño individuales y colectivos, teniendo en cuenta que es una metodología nueva para la organización.



Vigilada Superservicios

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

Se han presentado algunos incumplimientos en los Indicadores de gestión, no obstante, se adelantan acciones para disminuir la brecha y mejorar la eficiencia empresarial.

### Módulo de Evaluación y Seguimiento

#### Avances

Durante este periodo se continua con las actividades permanentes de autoevaluación del control y la gestión de los procesos por parte de los responsables a través de la gestión de los siguientes instrumentos: Gestión Integral de riesgo con el monitoreo de los riesgos y la definición de acciones de mejora, seguimiento a 343 acciones definidas en planes mejoramiento, seguimiento a 100 indicadores de gestión de procesos, análisis de datos, grupos primarios y demás herramientas definidas y aplicadas por cada dependencia.

En el segundo semestre de 2016 se reforzó el equipo de Auditoría, avanzando en el aseguramiento de los procesos y proyectos de la organización con la contratación de un Tecnólogo en misión para realizar aseguramiento al proceso de adquisición de bienes y servicios, atendiendo solicitud de la Gerencia General.

Respecto al fortalecimiento de la Cultura del Control en la Administración de Contratos, continúa el acompañamiento a los interventores técnicos y administrativos para brindarles refuerzo en el conocimiento de la administración de contratos y buscar fortalecer la gestión. Se ha brindado aseguramiento a 7 procesos de contratación. Los procesos han manifestado la mejora en razón al acompañamiento brindado y se ha fortalecido la aplicación de controles internos en las modificaciones a la contratación. Adicionalmente, durante el II semestre de 2016 se han enviado 8 correos a través de la cuenta de correo CulturadeControl@cens.com.co, fortaleciendo así conocimientos y aplicación del "Control y Autocontrol" a todos los trabajadores de CENS tanto de Cúcuta como de las Regionales Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú.

Como resultado de la labor de los Proveedores Externos de Aseguramiento, las oportunidades de mejora identificadas se vienen ingresando en el aplicativo KAIROS - planes de mejora, para que la gestión de las mismas se realice por este medio, efectuando el debido seguimiento hasta el cierre de las mismas. Respecto a las acciones que vienen gestionándose en plantillas Excel, con corte a 10 de noviembre están con un avance del 20% y se espera que al cierre del año se logre el 100% con los informes definitivos emitidos por los entes externos de control. Así mismo, con ocasión de la Auditoría Especial desarrollada por parte de la Contraloría General de Medellín, se espera el análisis y cierre de algunos hallazgos por parte de este ente externo de control.

En el segundo y tercer trimestre de 2016 se adelantó formación en la metodología de planes de mejoramiento por proceso y fortalecimiento a los usuarios en el manejo de la herramienta Kairos; Se realizó videoclip (1 minuto del mejoramiento continuo en CENS) y se publicó por diferentes medios de comunicación de la empresa; Se Identificó un caso de éxito en la gestión de Planes de Mejoramiento en CENS y se realizó video para su divulgación a todo el personal de la empresa; Se diseñaron Tips informativos enfocados en el seguimiento oportuno a las acciones de los planes de mejoramiento, los cuales se publicaron por medio de correo electrónico – "Clasificados"; Igualmente se divulgó la guía para ingresar acciones y seguimientos a las acciones de mejoramiento de los procesos en el sistema de información KAIROS, realizando énfasis en los equipos impulsores de la mejora en la organización.



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

### *Vigilada Superservicios*

El 11 de julio de 2016 se presentó en Revisión por la Dirección el estado de las acciones de mejora en el aplicativo Kairos, los datos fueron los siguientes:

- Total acciones incluidas en Kairos con corte a 05 de Julio: 1.076 acciones. En comparación con el reporte presentado en el Grupo Primario de la Gerencia del 23 de mayo (941) se evidencia una generación de 135 acciones.
- Los orígenes que reflejan un mayor número de acciones de mejora, en su orden son: Auditoría Interna de Control (314 acciones), Auditoría Interna de Sistema de Gestión (300 acciones) Gestión por procesos (300 acciones). Se resalta para este periodo la generación de planes de mejoramiento por los hallazgos identificados en las auditorías internas de control y en las del sistema de gestión de la calidad.
- Del total de acciones tramitadas por el aplicativo Kairos (1076): el 50.1% se encuentra en desarrollo y el 49.9% se encuentra cerrado. El 95% de las acciones cerradas han sido cumplidas y efectivas, y el 1.3 % ha sido declarado como cumplido no efectivo y un 3.4% como no cumplido, no efectivo.

Con corte a 30 de septiembre 2016 se encontraba en Kairos 806 acciones originadas por Auditoría Interna del Sistema de Gestión, gestión por procesos, autoevaluación del control y gestión y gestión integral del riesgo y revisión por la dirección, de las cuales 330 acciones (41%) se encuentran en desarrollo, 476 (59%) se encuentran cerradas, el total de las acciones cerradas el 95% se encuentran cumplidas y efectivas y el 1% cumplidas no efectivas y el 4% no cumplidas no efectivas y fueron objeto de seguimiento 343 acciones en Kairos a 8 de noviembre se ha reportado al aplicativo el 99% de los seguimientos de las acciones quedando pendiente 2 acciones por seguimiento.

Con relación al Plan de Mejoramiento por Procesos originados por Auditoría de control, con corte al III trimestre 2016, se tienen documentadas en el sistema de información Kairos 381 acciones de las cuales 184 se encuentran identificadas como cumplidas (100% logrado) y las restantes 197 se encuentran en ejecución para cumplimiento y medición de efectividad. Así mismo, en las reuniones de cierre de Auditorías se brinda a los procesos información relacionada con la formulación de planes de mejoramiento, fortaleciendo al interior de CENS la gestión de la mejora.

Se iniciaron actividades para lograr una alianza estratégica entre los procesos de Gestión Integral de Riesgos y Auditoría Interna, a fin de fomentar al interior de la organización las "*Relaciones que crean valor*". Se buscará la definición de un método de trabajo en conjunto entre Auditoría y Gestión Integral de Riesgos, quienes al interior de la organización son los encargados de realizar la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y control de los riesgos que impacten el logro de los objetivos en los diferentes niveles de gestión.

### **Dificultades**

El plan de Auditoría con corte a 30 de septiembre 2016 presentaba una ejecución del 72% al tercer trimestre, incumpléndose la meta propuesta. Algunas de las causas identificadas que no permitieron lograr el cumplimiento de la meta establecida son realización de forma paralela de trabajos de auditoría por parte de los profesionales, mayor tiempo en otras actividades como capacitación, eventos corporativos, o ausentismo; mayor inversión de horas en el desarrollo de trabajos de auditoría planeados.

Las acciones tomadas se encuentran formuladas en el sistema de información Kairos y a las mismas se les ha realizado el seguimiento trimestral. Las acciones se encuentran relacionadas con seguimiento mensual al plan de trabajo y oportunidad en el cierre de los trabajos en el sistema de



*Vigilada Superservicios*

información Audisoft. Además, se revisó con cada profesional de auditoría los compromisos pendientes de su plan de trabajo con el fin de definir compromisos para dar cumplimiento con la proyección de cierre del plan de trabajo enviada a la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa durante el tercer trimestre de 2016, los compromisos para el cumplimiento de la proyección realizada se fijaron por medio de correo electrónico.

Con relación al Plan de mejoramiento Entes Externos, se solicitó a EPM la posibilidad de que el campo “Revisión del auditor” en el aplicativo Kairos, bloquee los campos de la formulación, una vez el auditor haya revisado y dado su visto bueno a la formulación de la acción, con el fin de evitar posible modificación de la información.

## Eje Transversal: Información y Comunicación

### Avances

El proceso de Mercadeo – Educación al Cliente realizó las siguientes actividades en las comunidades donde se participa:

- Acompañamiento social a pérdidas de energía se capacitaron 2.214 personas y 7 diagnósticos en Cúcuta, Ocaña, Tibú y Aguachica.
- Se realizaron 52 jornadas educativas de acuerdo con la participación de 1.122 personas de acuerdo a solicitudes del ICBF con madres comunitarias, Instituciones educativas y entidades de Cúcuta y las regionales de CENS.
- Se realizaron 52 jornadas infantiles con una participación de 1.506 niños.
- Eleva la alegría eleva tu seguridad, 9094 niños capacitadas en las jornadas educativas, organización y realización de 4 festivales de cometas en Ocaña, Tibú, Pamplona y Cúcuta.
- Estrategia Conoce tu consumo 5.213 personas capacitadas entre usuarios y lectores sobre la toma de lectura y el cálculo del consumo de energía en Cúcuta, Ocaña Y Aguachica.
- Encuentro de líderes: Se realizó 14 encuentros de capacitación dirigido a los líderes de opinión de Pamplona, Cúcuta, Aguachica y Ocaña con una participación de 484 personas.
- Arte y energía en el parque: Se realizaron 15 jornadas en el Ecoparque Pamplonita sobre: títeres, cuentería, taller de pintura y ambientación musical contando con una participación de aproximadamente 460 personas.
- Educación al cliente localidades: Se capacitan 627 personas en talleres de conocimiento en las Localidades.
- Aliados para el progreso: Se desarrolla 3 seminarios dirigidos al Segmento de Gobierno, con una asistencia de 65 personas de la administración municipal. Sardinata, Aguachica, Chinacota.
- Festival de la energía: Se realizaron campañas de información sobre los diferentes servicios comerciales y técnicos que brinda la empresa. Promedio de participación 1.400 personas en Convención y Sardinata.

Con relación a la comunicación interna se han realizado las siguientes actividades:

- En este período del año 2016, se han realizado 13 boletines, desde la primera edición del mes de julio (01 de julio #145) hasta la última del mes de septiembre (30 de septiembre #158), en los que se destacan temas como:
  - La rendición pública de cuentas 2015
  - “Siembra un árbol, siembra vida”
  - El proceso de remodelación de la Subestación San Mateo



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

### *Vigilada Superservicios*

- Modernización de la Subestación Ayacucho
- CENS en la feria de Cúcuta
- Inauguración del edificio CENS en Pamplona
- El festival de cometas CENS
- La visita del grupo primario ESSA a nuestras instalaciones
- Participación de los deportistas CENS en la 13° edición de los Juegos del Sector Eléctrico
- Festivales de energía realizados por CENS en las regiones.
- El avance y la ejecución del plan de expansión de nuestra electrificadora.
- Perfiles de los trabajadores de nuestra empresa.

En cada una de las 13 ediciones se cuenta con publicidades que cumplen el papel de separadores informativos. Estas publicidades tienen temas como 'el uso eficiente de la energía', la programación de Radio Digital CENS e hipervínculos que remiten al lector a hechos o resultados de interés para todo el público interno de nuestra empresa.

El CENS.com es enviado al correo institucional de cada uno de los miembros de la familia CENS a través de [unidad.comunicaciones@cens.com.co](mailto:unidad.comunicaciones@cens.com.co).

Durante este tiempo se emitieron diversas informaciones a través del noticiero CAFÉ RDC y se destacan:

- Convocatorias para hacer parte de COPPAST.
- Reunión de las filiales de EPM en Medellín para fortalecer el proyecto de Gobierno en Línea.
- Inauguración del nuevo edificio en la Regional de Pamplona.
- El Festival de Cometas
- Plan de Expansión.
- Olimpiadas interempresas de brigadistas.
- Encuesta CIER.
- Manejo Seguro de Sustancias Químicas de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas.
- Proyecto social de Energía Prepago.
- Encuentro ESSA – CENS.
- Ciclo de formación en línea energizada de técnica de contacto.
- El equipo de Contrato Integral presentó su nueva estructura de contratación.
- Metodología 5S busca mejorar los ambientes laborales dentro de la organización.
- XIII Juegos Nacionales del Sector Eléctrico Que se realizan en Tunja
- Festival "Cantando con Energía".
- Participación de CENS, en la Semana por la paz.
- Festival de la energía que se desarrolla en los diferentes municipios de Norte de Santander.
- Il Conservatorio de actualización del reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE.

En este periodo de tiempo se han publicado 16 Clasificados CENS.com, entre los temas más destacados tenemos:

- Gestión integral de riesgos.
- Planificación financiera.
- Estilos de vida saludable.
- Gestión documental.
- Feria de Cúcuta
- Decisiones empresariales
- Componente política de la calidad de CENS.
- FEPEP.



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

*Vigilada Superservicios*

- Plan de auditoria externa de la calidad.
- Publicidad de medios internos (Mi bitácora, RDC).
- Implementación de nuevos softwares.
- Seguimientos a Kairos.
- Cadena de suministros
- Consultas de jurados de votación.

En cuanto a los Sistemas de Información se ha avanzado en los siguientes temas: Sistema de Código de la Medida: En cumplimiento de la resolución CREG 038-2014 se implementó el sistema de información para Código de la Medida; Sistema Comercial: Con el ánimo de mantener y mejorar la disponibilidad de la información, se actualizo la infraestructura del sistema de información comercial.

### Estado general del Sistema de Control Interno

El ambiente de control de CENS se viene fortaleciendo gracias a la optimización de procesos y/o actividades en desarrollo de homologación de procesos con casa matriz EPM, implementación de soluciones informáticas que apoyan las labores administrativas y operativas de la organización, aplicación de la gestión del desempeño a los niveles Directivos y Profesionales, cubrimiento de vacantes, entre otros. Igualmente los procesos de formación a Directivos y colaboradores fortalecen el ambiente de control corporativo.

### Recomendaciones

Continuar fortaleciendo la cultura de la mejora de los procesos a través de la implementación de las acciones formuladas en Kairos y aplicando las mejoras identificadas en la implementación de proyectos empresariales para la eficiencia de las operaciones, métodos y prácticas, así como el fortalecimiento de las relaciones colaborativas entre las dependencias, entre otros.

---

Cúcuta, 11 de Noviembre de 2016

Atentamente,



GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditor