

1300

201400003019

**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)	DOLI LOPEZ PARADA	Período Evaluado: De Noviembre 2013 a Marzo 2014
		Fecha de Elaboración: Marzo 11 de 2014

**Subsistema de Control Estratégico**

**Dificultades**

Con relación a la medición del Clima Organizacional, se continúa atendiendo la directriz del Programa EPM Sin Fronteras de no efectuarla por ahora hasta tanto no se dé la transformación organizacional anunciada.

El porcentaje de procesos ingresados en el Sistema de Gestión, continúa 76%, estando pendientes los 19 procesos del Área Tecnología Informática, con permiso de desviación por el programa EPM sin fronteras. Así mismo, mediante Acta No.01 de noviembre de 2013, suscrita entre el Jefe de Finanzas y la Subgerente Administrativa y Financiera se prorrogó el plazo de ejecución para envío de documentos de los procesos de Finanzas al Sistema de Gestión (Gestión Contable y Gestión Tributaria), el cual se tenía programado para diciembre de 2013 y fue pospuesto para el primer trimestre 2014 (primera entrega) y segundo trimestre 2014 (segunda entrega).

La aprobación final de las Descripciones de Cargos para su actualización en el Sistema de Gestión, está supeditada a la realización del Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso.

Se encuentra pendiente dar mayor socialización al Direccionamiento Estratégico en las Regionales por limitante de desplazamiento del Profesional de la Unidad de Planeación.

En atención a reunión sostenida en CENS con la Gerencia Gestión Integral de Riesgos de EPM, para la vigencia 2014 se presentará la Política de Gestión Integral de Riesgos del Grupo empresarial para ser aprobada por la Junta Directiva. Posteriormente, conocidos los lineamientos concretos del proyecto Grupo EPM Sin Fronteras se pasará a la etapa de implementación.

**Avances**

El 10 de diciembre de 2013, se realizó la Aceptación de Oferta No.1786 de 2013, cuyo objeto fue "Servicio de revisión y actualización del Código de Ética y Conducta Empresarial, y del Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial de CENS S.A E.S.P. con su respectiva socialización mediante conferencias y capacitación". En sesión 751 del 30 de enero de 2014 fue aprobado el documento por medio del cual se expide el Código de Ética actualizado por parte de los miembros de la Junta Directiva.



Durante el IV Trimestre de 2013 finalizaron las siguientes actividades formativas: Diplomado en Coaching Gerencial; Diplomado en Gerencia del Servicio; Cursos Virtuales; Fase de entrenamiento de la Formación técnica por norma, dando inicio a la fase de autorización y ejecución de trabajos.

Se culminó el proceso de ajuste al perfil del personal técnico de Cúcuta y Regionales, teniendo como resultado la titulación en Construcción y Montaje de Redes de Distribución de Energía Eléctrica a 33 Trabajadores, con sus respectivas Certificaciones en las normas de competencias laborales.

A partir de febrero de 2014, se adelanta la gestión para la contratación de un Operador Logístico que se encargue de la ejecución de las actividades de capacitación contenidas en el Plan de Formación para la vigencia 2014, de acuerdo con las líneas de aprendizaje que fueron definidas a partir de las necesidades de formación identificadas como brechas, respecto a los conocimientos complementarios requeridos por cada cargo, así como las solicitadas por los jefes de dependencia producto de la evaluación de desempeño y del análisis de necesidades de formación realizado por el Equipo Desarrollo del Talento Humano, en su visita a Regionales en enero y febrero 2014.

En noviembre y diciembre 2013 se entregó a los Jefes de las diferentes áreas las plantillas de Evaluación de Desempeño del personal a su cargo, por lo que deberán devolverlas al Área Gestión Humana y Organizacional para su tabulación y análisis en el primer trimestre 2014.

La Gerencia General continua respaldando el Sistema de Control Interno, fortaleciéndolo e implementando mejoras para su adecuado desempeño.

Se realizó seguimiento con corte al IV trimestre 2013 de los 38 planes operativos, con un porcentaje de avance en la ejecución de acciones del 98%.

Efectuado el comparativo de esta vigencia con la anterior, se observó mejora en la oportunidad del reporte de información para su ingreso al Sistema de Gestión, dado durante el 2012 se obtuvo en 72% y en el 2013 un 77%. Así mismo, el cumplimiento de las acciones que durante el 2012 fue de 87% y se observó un avance al obtener un 98%.

Con el fin de fortalecer la planeación operativa de los procesos y la asimilación de sus conceptos y prácticas, se han enviados mensajes por correo electrónico y comunicaciones internas, tips en la publicación "Clasificados CENS.com".

Se coordinó la elaboración de los Planes Operativos 2014 y la Unidad de Planeación realizó seguimiento a la ejecución de las iniciativas formuladas para el 2013.

Se continúan actualizando las Descripciones de cargos por énfasis. Se tienen 254 Descripciones de Cargo revisadas, validadas, ajustadas y actualizadas con el Titular del Cargo y 204 revisadas y aprobadas por Jefe de Área/Unidad – Avance 75%. Se encuentra pendiente programar la presentación ante el Comité de Escalafón, capacitación y ascenso de la empresa.

El Direccionamiento Estratégico formulado por CENS, con base en la alineación del Grupo EPM, se socializó aproximadamente al 50% de los funcionarios de CENS.

El anunciándose los principales aspectos de la política de Grupo y de la importancia que la actual administración ha dado al tema.

Se recibió visita de la Gerencia Gestión Integral de Riesgos de casa matriz, realizando un



conversatorio sobre el proceso de GIR, en relación con la estrategia y los diferentes ámbitos de aplicación; implementación de riesgos en los diferentes niveles de gestión de la empresa, optimización del programa de seguros e implementación de la prevención de los riesgos LA/FT, fraude y corrupción entre otros.

## Subsistema de Control de Gestión

### Dificultades

Con relación a los Indicadores de Gestión, en este período se presentaron algunas limitantes en la obtención oportuna de la información de seguimiento para el cierre de la vigencia 2013, tales como, disfrute de vacaciones del personal, finalización de contratos personal contratista, destinación de personal para elaboración de informes de gestión para cierre de vigencia.

En lo relacionado con la Revisión y Actualización de Fichas Técnicas de los Indicadores, se han presentado algunas demoras debido a que el personal ha desarrollado cierto sentido crítico frente a la medición de sus procesos y por ende, frente a los indicadores utilizados para tal fin, como consecuencia de la capacitación y acompañamiento realizado con la firma PENSEMOS S.A durante la vigencia 2013.

Con relación a los Indicadores del Cuadro de Mando Integral – CMI, se presentan demoras en el diligenciamiento oportuno como consecuencia de la expedición de los estados financieros oficiales de 2013.

El paro campesino el Catatumbo dificultó la ejecución de actividades en algunos municipios de la provincia de Ocaña; Así mismo, en el municipio de Tibú se presentaron inconformidades, reclamos de los líderes comunitarios y del concejo municipal, quienes consideraron que la empresa había podido tomar lectura pese al paro campesino que impedía la movilidad de la gente.

### Avances

A la fecha CENS cuenta con 10 políticas adoptadas y divulgadas. Según el reporte de los responsables de las políticas adoptadas en CENS éstas se han socializado a través de inducciones y campañas. A partir de noviembre 2013, junto con la Unidad de Comunicaciones, se han socializando nuevamente todas las políticas adoptadas a través del boletín semanal, así:

Boletín CENS N° 46 del 15 de Nov de 2013

Boletín CENS N° 49 del 06 de Dic de 2013

Boletín CENS N° 52 del 31 de Ene de 2014

Boletín CENS N° 52 del 14 de Ene de 2014

Boletín CENS N° 54 del 14 de Feb de 2014

Se efectuó acompañamiento ajuste de documentación de 86 documentos de los procesos: - Proceso Laboratorio de ensayos, metrología y asistencia técnica (30 instructivos). Procesos: Atención de Solicitudes del Usuario (4 documentos), Gestión de Incidentes (2 documentos), Gestión de Problemas (2 documentos), Gestión de Configuración (2 documentos), Gestión de Cambios (2 documentos). Proceso de Asimilación, Cambio y Cultura (19 documentos). Proceso Gestión de la Medición (11 documentos). Proceso Gestión de Información de Activos (1 documento), Proceso Gestión de Financiación (1 documento), Proceso Compra de Energía (7 documentos), Proceso Administración Salud Ocupacional (5 documentos).



En la herramienta Quick Score se actualizó el informe sobre acciones orientadas al fortalecimiento de los controles identificados con oportunidades de mejora como resultado de la autoevaluación del control 2013. Las acciones cumplidas en 2013 representaron el 92.5% (37/40 acciones definidas). Según comparativo 2012- 2013 se evidencia una mejora del 4.7% en el cumplimiento de las acciones.

Los Responsables de Proceso han tomado conciencia de cumplir con los compromisos adquiridos. De las acciones por ejecutar en el 2013, solo quedaron 3 pendientes, de los Procesos Desarrollo de Proyectos S/L, LEMAT; RDL.

Con apoyo de un contrato para “Prestación de Servicios Profesionales para la Alineación y Adecuación de 40 Indicadores de Gestión de CENS, enmarcada en su Marco Estratégico y Modelo de Procesos vigente” se intervinieron 37 procesos y 43 indicadores de gestión. De esta actividad, se destaca el compromiso evidenciado por los responsables y conocedores de proceso a través de la participación activa en las actividades realizadas de formación y acompañamiento. Esta actividad continúa desarrollándose en el año 2014, por parte de los asesores metodológicos del equipo de trabajo de Desarrollo Organizacional en los procesos no intervenidos en 2013.

De igual forma, se realiza la actividad de monitoreo sobre el reporte de seguimiento a indicadores de gestión de los procesos CENS, logrando a diciembre 2013 un promedio del 88,5% de estos indicadores reportados oportunamente en el SGC, mejorando el 51,52% obtenido en el año 2012. Además, en relación al cumplimiento de las metas, se evidenció según los resultados obtenidos un 86,5% de estos indicadores con cumplimiento satisfactorio frente al 58,5% alcanzado en el año 2012.

Finalizada la vigencia 2013, se inició el acompañamiento para la revisión y actualización de las Fichas Técnicas de los indicadores de procesos CENS con un nivel de avance del 65,5% y además, una vez actualizada la información 2014 se procedió a monitorear el respetivo seguimiento para los meses Enero y Febrero.

En CENS los procedimientos se actualizan e ingresan en el módulo del Sistema de Gestión. Se ha fortalecido la toma de conciencia del personal sobre la importancia de documentar los procesos. Se dio ingreso al módulo del SGC de 221 documentos aproximadamente.

Mediante el área de Educación al Cliente, se realizaron los siguientes eventos:

- Se realizaron tres escuelas de líderes en los municipios de Cúcuta, Pamplona y Aguachica.
- Se desarrolló el proyecto de Energilandia, en el cual se capacitaron 9.000 niños a través de una carpa interactiva que se desplazó por todas las regionales de CENS.
- Se realizaron tres encuentros de personeros y corregidores en las regionales de: Ocaña, Pamplona y Cúcuta.
- Se han realizado 49 jornadas educativas dirigidas a niños y adultos.
- Se realizaron 10 encuentros de líderes durante los meses de Noviembre y Diciembre 2013.
- Se inició con la ejecución del proyecto el álbum de Cens “la energía de nuestra región”. Se distribuyeron 60.000 ejemplares con el apoyo de aliados comerciales.
- Realización de un festival de música con composiciones sobre CENS.
- Socialización del proyecto de electrificación rural en 7 municipios del Departamento Norte de Santander.



Grupo epm®

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

A 31 de diciembre se cumplió la meta establecida para el año 2013 de los siguientes indicadores: satisfacción canal presencial, satisfacción canal telefónico, satisfacción general y los indicadores de quejas y reclamos.

Durante el año 2013 se recibieron 11.162 PQR's, cerrando con una meta del 99% de los PQR atendidos a 12 días y para enero de 2014 iniciamos con 98% atendidos a 12 días. En febrero 2014 se inició la radicación de PQR'S en las oficinas ubicadas en los municipios de Norte de Santander, Sur de Cesar y Sur de Bolívar.

Se ha realizado actualización de la Página Web en temas relacionados con Encuesta de satisfacción, logros y proyectos año 2013, horarios de atención, programación oficinas móviles y actualización del contrato con condiciones uniformes.

Se continúa dando respuesta a las solicitudes escritas de los entes de control, según términos de Ley.

Durante el último cuatrimestre la Unidad de Comunicaciones ha realizado, entre otras, las siguientes actividades:

- Se han publicado en total 55 ediciones de CENS.com con información de actualidad, notas, reportajes institucionales, enviados a los correos electrónicos del personal de la empresa; CENS.com impreso es un medio dirigido al personal operativo, se emitieron 24 publicaciones; Clasificados CENS.com: Se han emitido 22 publicaciones a través del correo electrónico.
- Participación de CENS en eventos para posicionamiento de marca.
- Aniversario de CENS 61 años, campaña en medios internos y externos.
- Campaña "Energía que cambia tu vida".
- Comunicación masiva del proyecto EPM Sin Fronteras.
- Campañas educativas ambientales, notas informativas en medios internos.
- ALÓ CENS: Se realizó la Campaña El Usuario Piloso para promover el uso legal y eficiente de la energía en temporada de Navidad, se promovió durante el Tour Navideño con RCN y en los Aguinaldos ALÓ CENS, visitando los barrios de Cúcuta y área metropolitana.
- Buenas Energías TV: Está apoyando la estrategia de acompañamiento de Electrificación Rural, se realizó el video de la vereda Tapurcuá electrificada, entre otros.
- Actualización de CENS en redes sociales: 466 seguidores en el fan page; 4.501 amigos en Facebook; 4.056 seguidores en la cuenta de Twitter - Trinos: 2.316; 51.961 reproducciones en el canal de Youtube; 275 videos subidos; 50.016 reproducciones en 2013.

El 9 de diciembre de 2013 se efectuó la salida a producción del sistema NEON, que es una herramienta administrativa que ha apoyado en la organización del proceso de contratación e interventoría. Además, permite 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 y reporta actualmente una operación positiva.



## Subsistema de Control de Evaluación

### Dificultades

Se han venido adelantando acciones propuestas en el plan de mejoramiento del MECI, de acuerdo a las capacidades actuales de la organización, sin embargo existen acciones que dependen de los lineamientos de casa matriz y estos a su vez de los resultados del programa EPM Sin Fronteras. Auditoría Interna realiza seguimiento periódico registrándose lo acontecido para las diversas acciones propuestas.

Se han presentado algunas dificultades en el reporte oportuno del seguimiento a los Planes de Mejoramiento vigentes de los procesos CENS así como fallas metodológicas en la información recibida, esto debido al carácter manual que presenta actualmente esta labor ante la falta de un sistema de información que apoye la practicidad y agilidad en el manejo de la misma. Al respecto, se tienen limitantes para su adquisición en razón a la espera del impacto del proyecto EPM sin fronteras.

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 en cada una de sus empresas...", por lo cual estamos atentos al nuevo modelo de trabajo que éste programa defina.

### Avances

El plan anual 2013 cerró con un cumplimiento del 88% alcanzado gracias al compromiso de todo el grupo en el logro de las metas propuestas. El Informe de Gestión 2013 fue presentado al Comité de Auditoría de Auditoría Interna, así como el Plan anual de Auditoría Interna 2014 el cual fue aprobado por el Comité.

En búsqueda de la optimización en la administración de planes de mejoramiento, se consolidaron todas las observaciones resultantes de auditorías externas en un único plan de mejoramiento, lo que mejora su gestión, administración y seguimiento.

Con relación a los Planes Mejoramiento Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Procesos, se gestionó la elaboración de Planes de Mejoramiento por Auditoría Externa – vigencia 2013, registrando 7 oportunidades de mejora.

Se realizó monitoreo sobre el reporte del seguimiento al avance a III y IV Trimestre 2013 de los planes de mejoramiento por los orígenes Auditoría Interna de Calidad, Gestión por Procesos, Planeación Empresarial, Autoevaluación del Control, Revisión por la Dirección y Auditoría Externa, de los procesos CENS logrando obtener la información de la siguiente manera:

A corte 05/03/2013 se presentaba un reporte del 68% de los planes de mejora objeto de seguimiento para el III y IV Trimestre 2013 (100 planes en total), siendo específicamente seguimiento a 551 acciones (74%) de las 752 vigentes en el SGC para los años 2011, 2012 y 2013.

De igual forma, se realizó acompañamiento en la construcción de planes de mejoramiento por Gestión Procesos 2014 según necesidades de los mismos. Se diseñó estrategia comunicacional con el acompañamiento de Asimilación Cambio y Cultura, orientada a fortalecer el seguimiento a la gestión y resultados de procesos en CENS, incluyendo la gestión de Planes de Mejoramiento.



Grupo **epm**

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Adicionalmente, se envía comunicación interna a los Subgerentes, jefes de Unidad/Área y Profesionales P2 de CENS con recomendaciones a tener en cuenta para el cierre de acciones contempladas en los Planes de mejora de los procesos, así como otros aspectos importantes y claves en el manejo de esta metodología en la organización.

### Estado general del Sistema de Control Interno

El estado general del Sistema de Control Interno de CENS, evidencia esfuerzos orientados al fortalecimiento de los procesos, controles y del entorno organizacional, como es el caso de la actualización del Código de Ética, el cual ha sido publicado y se están programando campañas para su socialización. Actualmente, se está desarrollando la tercera etapa del Programa de EPM Sin Fronteras, de cuyos resultados de integración con la casa matriz, se espera avanzar en el cierre de brechas del Sistema de Control Interno de CENS. No obstante, la Unidad realiza seguimiento a través de sus informes de auditoría interna y seguimientos periódicos a los planes de mejora relacionados con el SCI en conjunto con el equipo MECI.

### Recomendaciones

Continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno de CENS, atendiendo los cambios organizacionales que se avecinan como resultado del Programa EPM Sin Fronteras y propender por el cumplimiento de las acciones establecidas en los diferentes planes de mejoramiento.

---

Cúcuta, 11 de Marzo de 2014

*Doli López P.*  
**DOLI LÓPEZ PÁRADA**

Jefe de Unidad Auditoría Interna (E)