



6100

201500003333

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

<b>Auditora</b>	<b>GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA</b>	<b>Período Evaluado:</b> De Noviembre 2014 a Marzo 2015
		<b>Fecha de Elaboración:</b> Marzo 12 de 2015

**Módulo de Planeación y Gestión**

**Dificultades**

Con relación al Plan de Formación, se encuentra en desarrollo la gestión del Convenio de formación entre CENS y EPM para el ejecución de las formaciones sobre: Redes Desenergizadas, Formación Trabajos con tensión técnica a potencial de línea 115/230 KV, Capacitación Trabajos con tensión técnica a potencial de línea 115/230 KV, dado que el año anterior no fue posible concretarse.

Se encuentra en proceso de actualización la "Guía de Inducción, Reinducción y Entrenamiento del personal" a fin de ajustar la actividad de reinducción del personal, ampliando su alcance de acuerdo a las necesidades de la organización. Sin embargo, durante el periodo señalado, se han ejecutado eventos para la actualización en los temas específicos de cada dependencia, teniendo en cuenta los cambios en los procesos, estructura, estrategia y normatividad, entre otros, que se han dado a partir del programa EPM Sin Fronteras.

En 2014 se obtuvo una menor ejecución del Plan Operativo respecto a 2013, por limitantes presentadas para el desarrollo de algunas acciones programadas por impacto de directrices del programa EPM sin fronteras y la implementación de la nueva estructura organizacional.

**Avances**

Durante el periodo evaluado, se realizaron capacitaciones al personal que ingresó a la empresa y los diferentes estudiantes universitarios y SENA; Se actualizó el mensaje en la página web, a fin de aclarar que el medio solo está destinado para atender Denuncias de actos que atenten contra la ética y actos de corrupción, precisando los canales que existen para la atención de asuntos relacionados con la prestación del servicio; Se publicó encuesta para valoración de canales en la página web de la empresa y a 3 de diciembre 2014 se consultó sobre el número de personas que habían consultado el link donde se encuentra publicado el Código de Ética.

Con el apoyo de la filial Antioquia, fue publicada en la página web de CENS la Línea de Contacto Transparente, mediante la cual se invita a los ciudadanos a denunciar actos indebidos a través de la línea gratuita 018000 522 955.

Dando cumplimiento al Plan de Formación se ejecutaron en su mayoría las actividades programadas para la vigencia 2014. De igual forma se da continuidad a las siguientes actividades que tienen su alcance en el 2015 y que serán incluidas en el Plan de Formación 2015 - 2016, asegurando el cumplimiento de las mismas: Especialización - Sistema de Transmisión y



Distribución; Curso de Inglés Básico - Modalidad Virtual; De igual forma, se dio cumplimiento a las formaciones por Norma, destacándose la capacitación en Técnica a Contacto modalidad línea viva nivel de tensión I y II correspondientes a 13,2 kv y 34,5 kv en canastas en alistamiento categoría "c"; esta actividad contó con la tutoría de personal proveniente de la empresa Donima de Brasil. Se cumplió con las formaciones para la Detección y Control de los Riesgos Psicosociales y aquellas correspondientes a la Atención pre-hospitalaria, primeros auxilios, prevención y control de incendios, y rescate básico para brigadistas. Así mismo, los trabajadores han participado en actividades de formación de carácter externo a nivel regional, nacional e internacional, tales como congresos, seminarios, cursos y capacitaciones de actualización en temáticas relacionadas con las necesidades para el ejercicio de sus funciones.

En atención a las directrices emitidas por EPM - Antioquia, en las que se debe homologar el proceso de Gestión del Desempeño, Desarrollo de las personas y Aprendizaje con lo que el Grupo Empresarial tiene definido para sus filiales, que no se limite a una evaluación, sino que permita la definición de indicadores, compromisos, avances y la valoración de cada colaborador; Se definió un Cronograma "Implementación Gestión del Desempeño de las Personas" en el que se registraron las actividades y avances en lo relacionado con el nuevo modelo y el sistema "Fusión HCM". Este proceso cuenta con un equipo habilitador conformado por trabajadores del Área Servicios Corporativos y la Unidad Gestión Operativa.

Actualmente se adelantan los trámites correspondientes a la etapa precontractual para la Medición del Clima Organizacional en la vigencia 2015, proyectando su inicio en Junio para efectos de ejecutar las actividades necesarias en el cumplimiento de esta iniciativa.

Con relación al programa de Inducción y Reinducción, en el periodo señalado se realizaron 6 Inducciones Organizacionales, así:

- Noviembre de 2014: se realizaron 2 inducciones para Aprendices SENA y estudiantes universitarios, con un alcance de 30 personas.
- Enero de 2015: se realizó 1 inducción para trabajadores que ingresaron a la planta de personal de CENS, producto del proceso de selección vigente; con un alcance de 17 personas.
- Febrero de 2015: se realizaron 3 inducciones, de las cuales 1 tuvo como público objetivo los aprendices SENA y estudiantes universitarios, y las demás el personal que ingresó a la planta de trabajadores de CENS; con un alcance de 55 personas.

En términos del Entrenamiento en el cargo definido en la documentación del proceso Gestión del Desempeño, Desarrollo de las personas y Aprendizaje, se ha dado cumplimiento con esta actividad destinada para los trabajadores ascendidos, trasladados y vinculados. Precisamos:

- Entrenamiento Personal Vinculado (Diciembre 2014) - 1 persona en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Vinculado (Enero 2015) - 16 personas en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Ascendido (Febrero 2015) - 3 personas en entrenamiento.
- Entrenamiento Personal Vinculado (Febrero 2015) - 17 personas en entrenamiento.

Se encuentran en desarrollo los entrenamientos originados en el mes de febrero 2015, teniendo en cuenta las fechas de las novedades.

Se realizó seguimiento a IV trimestre de 2014 de los Planes Operativos, con un porcentaje de cumplimiento anual del 88%. Se realizó el ajuste a los planes operativos, teniendo en cuenta la



nueva estructura de CENS. El indicador Nivel de Oportunidad en reporte de seguimientos a Planes Operativos, en el IV trimestre de 2014, alcanzó un resultado de 93%. Durante el primer trimestre 2015, se actualizaron 25/27 planes quedando pendientes 2 por actualizar.

El Modelo de procesos de CENS cuenta con 13 macroprocesos y 69 procesos diseñados e ingresados al Sistema de Gestión e implementados. Se ingresó el proceso Diseño o ajuste de modelos y metodologías para la gestión. Continúan con permiso de desviación 19 procesos de TI cuya documentación fue suspendida por decisión de casa matriz.

Se está realizando un diagnóstico para determinar los posibles impactos que puede generar el programa EPM Sin Fronteras en los procesos de CENS, con el fin de contar con un soporte de planificación para los mismos.

Se dio continuidad a las actividades necesarias para la implementación de cambios originados por la nueva estructura administrativa. En marzo 2015 se realizó Encuentro para complementar el diagnóstico de la implementación de la estructura y establecer propuestas de mejora que serán elevadas al Proyecto ADN, del Programa Grupo EPM Sin Fronteras, donde se están generando los diferentes ajustes al diseño organizacional del grupo empresarial.

Se implementó el Modelo de Equipos de Trabajo y la asignación de los Gestores de cada equipo de trabajo a partir del 16/02/2015. Se efectuaron ajustes a los equipos inicialmente definidos y a la fecha se encuentran 32 equipos de trabajo en funcionamiento.

Actualmente se realiza la actualización de 288 Descripciones de Cargo identificadas, de las cuales 155 han sido revisadas, validadas, ajustadas y aprobadas por Jefes y 84 han sido aprobadas por la Gerencia General para su ingreso al módulo del Sistema de Gestión.

En enero 2015 se obtuvo un nivel de oportunidad de reporte de resultados y análisis de Indicadores de Gestión del 91.89% sobre el trimestre. Así mismo, se calcula la oportunidad de reporte en el año 2014, la cual se sitúa en un promedio de 94.8%, mejorando en 8% respecto al año 2013. Se realizaron sesiones de trabajo con ocho procesos adicionales para evaluar la alineación de los indicadores de proceso frente al objetivo de los mismos, lo que arroja 36 procesos intervenidos en 2014. Como resultado se han generado recomendaciones generales de ajuste a indicadores actuales, implementación de nuevos indicadores o eliminación de indicadores actuales.

Se ha realizado campaña para fortalecer la oportuna actualización de indicadores de procesos para el 2015, a través de Publicaciones en boletín digital CENS.com (ediciones 83 y 85), posicionamiento en Escritorio Corporativo (Febrero 2015), destacando jefes y profesionales de CENS por su cultura de actualización de indicadores a través de semanario digital (3 ediciones de Clasificados CENS.com).

Se realizaron actividades de formación en el Modelo Normativo:

- Divulgación del modelo normativo al personal de CENS (Proyecto Reducción y Control de Pérdidas de Energía, Profesionales no asistentes a las jornadas de Septiembre, Regional Tibú). Jornadas de formación: 05 y 19 de noviembre de 2014. Total público objetivo: 77. Total asistentes: 51 profesionales.
- Refuerzo de los conceptos del modelo vía correo electrónico (13/11/2014) y presencial (caso: Control Pérdidas de Energía - Conversatorio 28/11/2014). A la fecha, se cuenta con un total de 168 trabajadores de CENS formados en esta temática.



Asesorías Metodológicas para la definición de elementos normativos:

- Reglas de Negocio proceso Gestión de Documentos (05/11/2014).
- Reglas de Negocio para el Proceso Gestión Contable (12/11/2014)
- Reglas de negocio Contratación (27/11/2014).

Monitoreo al estado de implementación y divulgación de las Políticas:

- Reuniones con responsables de las políticas.
- Preparación de la presentación de resultados para Junta Directiva.
- Se están actualizando los Normogramas de los procesos, según les aplique, con la inclusión de las normas NTC GP 1000:2009 y MECI: 2014.

La Política de Gestión Integral del Riesgo, fue aprobada en la Sesión 753 de Junta Directiva del 24 de abril de 2014 y mediante la Decisión Empresarial 6200-085-2014 del 15 de diciembre de 2014, se adoptaron los Lineamientos asociados a la Política GIR de CENS; Se realizó validación y aprobación del Mapa de riesgos de CENS; Se definió matriz de responsables para la Gestión Integral de Riesgos de CENS. Se realizó curso virtual "Sistema de Información Kairos: Gestión Integral de Riesgos y Planes de Mejoramiento". Con la asesoría de la Dirección de Ingeniería del Riesgo de EPM, se realizó la evaluación del control relacionados con los riesgos de los procesos.

## Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Dificultades

El plan de trabajo 2014 de Auditoría alcanzó un nivel de cumplimiento del 79%, entre otros, por los siguientes motivos: Ingreso de nuevos trabajos de auditoría por solicitud de la administración; Demora en la provisión de Auditor(es) contratados; Capacitación por la entrada de nuevos sistemas de información (NEÓN, Migración de One World a nueva versión, 5INKO, Audisoft); adopción de la metodología homologada con el Grupo Empresarial para la Actividad de Auditoría Interna; indisponibilidad de algunos enlaces definidos y entrada en operación de la nueva estructura administrativa ocasionó reasignación de enlaces y de nuevos jefes de área.

Para el IV trimestre 2014 se evidenció debilidad en el seguimiento por parte de algunos procesos a las oportunidades de mejora identificadas por los Entes Externos de Control y por la Auditoría Interna. Por lo anterior, la administración se ha enfocado en propender por estrategias que optimicen el oportuno seguimiento a las acciones establecidas en los planes de mejora.

### Avances

Se efectuó la Autoevaluación del Control y Gestión en Noviembre 2014, evaluando un total de 68 procesos CENS, aplicándose una nueva metodología definida para las filiales nacionales del Grupo EPM. Con relación al indicador Evaluación del Nivel de Control en los Macroprocesos, para el 2014 se obtuvo un resultado de 4,52 puntos, que comparado con el año 2013 presenta una mejora de 0,12 puntos.

De igual forma, se realizó sensibilización a los responsables para que al realizar la Autoevaluación del control, se tenga en cuenta los antecedentes del proceso tales como: hallazgos por autoevaluaciones anteriores, Auditorías internas y externas, entre otros. En cada proceso se evaluaron los siguientes aspectos: Documentación del Proceso, Indicadores, Normatividad, Planes de Mejoramiento y Riesgos.



Se elaboraron siete (7) planes de mejoramiento producto de la Autoevaluación del Control y de la Gestión, donde algunas variables presentaban calificación Ausente o Deficiente. Adicionalmente, se ha dado continuidad a las actividades de autoevaluación de la Gestión por parte de cada responsable de proceso, a través de los diferentes mecanismos como: Grupos Primarios, indicadores, seguimientos a planes, análisis de datos.

La dependencia de Auditoría ejerce su responsabilidad de realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno a través de su rol de evaluador independiente. En concordancia con el Decreto 935 de 2014 y Circular 100-01-2015, en febrero se evaluó el SCI bajo la metodología y aplicativo dispuesto en la página web del DAFP, cuyo resultado se conocerá a mediados de marzo 2015. Así mismo, se evaluó el Sistema de Control Interno Contable de acuerdo a la Resolución 357 de 2008, obteniéndose un resultado de 4.62 Nivel Adecuado. Así mismo, a través del plan anual de trabajo 2015, formulado de manera unificada para el Grupo Empresarial, se han priorizado componentes del SCI organizacional sobre los cuales realizar aseguramiento y/o consulta identificando oportunidades de mejora informadas a la Administración y Junta Directiva de manera oportuna.

Como apoyo a la labor de la Actividad de Auditoría Interna, en enero 2015 se implementó el software Audisoft, a través de cual se efectúa la trazabilidad de la actividad a nivel de grupo empresarial. Igualmente, se consolidarán indicadores que miden la gestión de Auditoría a nivel Corporativo.

El plan anual de trabajo 2014 se ejecutó conforme la disponibilidad de recursos rindiendo informes de avance a Junta Directiva y Filial Antioquia en los tiempos establecidos.

Auditoría periódicamente rinde informes a la Administración y Junta Directiva sobre el estado en la atención e implementación de planes de mejoramiento resultantes de la labor de los Entes Externos de Control y Auditorías Internas. Dadas las debilidades de seguimiento presentadas, la Administración se encuentra en proceso de análisis la adquisición de una herramienta para gestionar planes de mejoramiento empresarial, el cual se espera que se consolide en 2015 para fortalecer esta labor.

Actualmente CENS cuenta con un total de 71 Planes de Mejoramiento vigentes en su Sistema de Gestión resultantes de las evaluaciones de auditoría de calidad y autoevaluación correspondientes a 40 procesos y que agrupan un total de 346 acciones de mejoramiento.

Al realizar seguimiento trimestral a 31 de diciembre de 2014 sobre las acciones definidas en los planes de mejoramiento, se efectuó análisis de los planes según orígenes, resultando que por auditoría interna de calidad se generó el 40,8% del total de las acciones vigentes en el SGC, seguido por Gestión por Procesos con el 39%.

De las 346 acciones vigentes, las acciones correctivas representan el 57,5% del total de acciones de mejoramiento vigentes, seguidas de las acciones preventivas (23,1%) y acciones de mejora (19,4%).

A corte 27/02/2015, se cuenta con un nivel de reporte del 70,4% de los seguimientos a Planes de Mejora vigentes corte IV Trimestre 2014, restando 21 plan de mejora por formalizar seguimiento. En términos de acciones, restan 102 acciones por seguimiento a corte IV Trim 2014, siendo el 29,5% del total.



Se dio continuidad a la campaña constructiva “Líderes de la Mejora” orientada a fortalecer la cultura de mejoramiento en CENS: Se realiza diseño y envío de piezas comunicacionales como reconocimiento por reporte oportuno de Planes de Mejoramiento al Módulo del SGC. Diseño de formación sobre Planes de Mejoramiento denominada "Construyendo la mejora en los procesos". Así mismo, se enviaron mensajes masivos a los trabajadores de CENS, con el fin de fortalecer el ambiente de control empresarial.

## Eje Transversal: Información y Comunicación

### Dificultades

Se encuentra establecido un plan de mejora como resultado del diagnóstico para la implementación del nuevo Manual Técnico MECI:2014, donde se evidenció que no se cuenta con un mecanismo o lineamiento establecido para llevar a cabo de manera estructurada y formal la rendición de cuentas.

### Avances

Con el objetivo de mitigar el impacto que pueden ocasionar los proyectos técnicos en las comunidades y para mayor comprensión de los beneficios y fidelización por parte de los usuarios, se divulgan con los diferentes actores los proyectos que la empresa desarrolla, logrando de esta manera una comunicación de doble vía con acuerdos de mutuo beneficio.

Se realizaron acercamientos a los grupos de interés específicamente dentro de los que se puede realizar una mayor gestión para conocer y elaborar un diagnóstico de intervención sobre los asuntos de relación de cada grupo, con el objeto que en la vigencia del 2015 se pueda presentar la relación de avances con cada uno.

En Responsabilidad Social Empresarial se revisó la importancia y relevancia de sus grupos de interés específicos, basándose en las características de sus propias actividades y en el impacto que el cumplimiento, o no, de las expectativas que los mismos puedan tener en los resultados de la organización.

Durante el cuatrimestre se realizaron 22 jornadas con público infantil y con adultos en las regionales de Cúcuta, Tibú, Ocaña y Aguachica. Se realizó el Festival vallenato en la ciudadela La Paz del Municipio de Aguachica, donde participaron 8 grupos concursantes infantiles y aficionados; Se llevaron a cabo los eventos de exposición y premiación de las obras artísticas del proyecto conéctate con el arte; Se realizó el proyecto de “Energilandia” proyecto educativo para niños a través de una carpa interactiva, capacitando a 9.332 niños de las regionales de CENS; Se desarrollaron 13 Encuentros de líderes Tibú, Gramalote, Teorama, La Playa, Morales y Gamarra. Un total de 672 personas capacitados en el acompañamiento Social a pérdidas. Se realizaron 5 festivales de la energía. Se realizó el proyecto el Mundialito de CENS en la regional de Aguachica. 1 Escuela de líderes en el municipio de Gamarra. Se apoyó la construcción de solución de planta potabilizadora en Ocaña del proyecto “Agua para la Educación” con la fundación EPM.

El proyecto de electrificación rural permitió facilitar el acceso a comunidades retiradas de los cascos urbanos al servicio de energía eléctrica siendo este uno de los principales proyectos de la responsabilidad social empresarial: la universalización del servicio.



El trabajo de las firmas contratistas del convenio entre la empresa y el Ministerio de Minas y Energía, avanza en los 9 municipios que abarcan la inversión de esta entidad con la ejecución de CENS. Se realizaron nuevas energizaciones en los municipios de la provincia de Ocaña, cumpliendo así el sueño de la energía para más familias que se suman a los usuarios rurales de la electrificadora. Convención fue el municipio que presentó mayor vinculación de usuarios con energía en estos últimos días, se logró la conexión de 142 familias de la vereda Honduras La Motilona. En las veredas Mezón y San Ignacio de San Calixto; Quebradas y Los Cedros en La Esperanza y, El Oso, San Roque, Palermo, Carrizal y Peñitas en Villa Caro, 13 familias distantes de las cabeceras municipales ya cuentan con energía. En total 165 nuevos hogares se iluminan con la energía de CENS.

CENS trabaja de manera activa en la implementación de medidas sobre proyectos, obras y actividades que permitan la prevención y mitigación de riesgos que puedan impactar el entorno.

Con un balance positivo se desarrolló en Marzo la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, donde CENS S.A. E.S.P. rinde cuentas sobre su gestión, a través del Informe de Sostenibilidad elaborado dentro de los estándares internacionales GRI-4 de la Iniciativa de Reporte Global. El Gerente General de CENS, manifestó que "a pesar de las dificultades durante el 2014, se logró tener un año exitoso, alcanzando importantes metas en lo económico, administrativo y social".

Conjuntamente, a través de los medios de comunicación interna, el Dr. Luis Alberto agradeció el esfuerzo y compromiso de los trabajadores, contratistas y otros grupos de interés, que con su labor le permiten a la empresa garantizar su sostenibilidad y alcanzar las metas propuestas.

Otro cambio significativo lo constituyó el sistema de proveedores y contratistas 5INKO, cuyo objetivo es apoyar procesos internos de contratación dado que permite optimizar y aplicar buenas prácticas, garantiza transparencia y seguridad jurídica, proporciona información en línea del proveedor, permite validar requisitos exigibles en los pliegos de condiciones o términos de referencia y se constituye en un insumo muy importante para estudios de mercado.

Se implementó el sistema 5inko para proveedores y contratistas, se sistematizaron las revisiones en terreno haciendo uso de TPL y se implementó el sistema MAE (Modulo de Autoservicio al Empleado).

Comunicaciones realizó las siguientes actividades durante el periodo evaluado:

Publicaciones periódicas:

- CENS.com: Boletín digital dirigido a público interno: 13 ediciones enviadas por correo electrónico.
- CENS.COM impreso: Boletín dirigido a público operativo: 11 boletines entregados.
- Clasificados CENS.com: 19 boletines enviados.

Comunicación Organizacional:

- Se emitió el Boletín Energía Rural sobre el Proyecto de Electrificación Rural.
- Realización de Campañas educativas y de apoyo.
- Transformación nueva estructura Grupo EPM Sin Fronteras.
- Uso eficiente de la energía: Usuario Piloso.
- Álbum de CENS
- Participación en Expo Gestión.



Comunicación Informativa:

- Actualización de la información en la web de CENS.
- Realización de Aguinaldos ALÓ CENS, en diferentes sectores de Cúcuta y área metropolitana para promover el uso eficiente de la energía en Navidad.
- Notas informativas para Mi Canal

Medios de Comunicación:

Actualización de información de CENS en redes sociales:

- 6.160 seguidores en Twitter y 5.123 trinos
- 5.250 amigos en Facebook
- Fan page Facebook: 950 Me gusta
- Canal en YouTube: 137.000 reproducciones
- 458 videos

### Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de CENS continua el proceso de fortalecimiento al adoptarse la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTC GP 1000, al implementar el nuevo Manual Técnico MECI:2014 y modificar los roles, responsabilidades y autoridades para con el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno organizacional.

Con la entrada en funcionamiento de la nueva estructura administrativa se fortaleció la Gestión de Riesgos organizacional, teniendo una visibilidad organizacional que fortalece esta actividad.

### Recomendaciones

Continuar con las jornadas de sensibilización y fortalecimiento de la cultura del control a todos los trabajadores de la empresa.

Documentar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de cada uno de los responsables de proceso. Así mismo, propender por la implementación de una herramienta para la gestión de planes de mejoramiento con el fin de optimizar esta labor en todos los niveles de la organización.

Concentrar esfuerzos en la provisión de las plazas vacantes con el fin de consolidar en el primer semestre 2015 la estructura administrativa aprobada por Junta Directiva en septiembre de 2014.

---

Cúcuta, 12 de Marzo de 2015

GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditor