

CE6100

20181010006197

**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 Noviembre 2017 a 12 de  
Marzo 2018**  
**Fecha de Elaboración:  
Marzo 12 de 2018**

**Ambiente de Control**

CENS S.A. E.S.P. es una empresa Filial del Grupo EPM, para la gestión del riesgo y control, actualmente cuenta con la siguiente estructura: (i) Línea estratégica, conformada por la alta dirección Gerente General y el Equipo Directivo; (ii) Primera Línea, conformada por los Jefes de Estructura; (iii) Segunda Línea, conformada por trabajadores responsables del monitoreo y evaluación de controles en los procesos (jefes de la Unidad de Gestión Operativa, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comité de contratación, entre otros); y gestión del riesgo (iv) Tercera Línea, conformada por la oficina de Auditoría.

Durante el periodo se destacan las siguientes actividades:

- La Vicepresidenta de Transmisión y Distribución del Grupo EPM, presentó a los colaboradores de CENS, el direccionamiento estratégico necesario para alcanzar la MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa) que el grupo empresarial se propuso para el año 2025, se refirió a los retos que enfrenta el Grupo Empresarial a futuro y destacó la importancia que deben tener nuestros clientes para potenciar esa relación y entregarles muchos más servicios con valor agregado.
- El Comité Coordinador de Control Interno sesionó en dos oportunidades durante el periodo de reporte, se presentó el informe de Gestión 2017 de la actividad de Auditoría y se aprobó el plan de Auditoría para la vigencia 2018.
- CENS demuestra su compromiso con la integridad mediante los valores y principios éticos establecidos en el Código de Ética. Se encuentra en desarrollo la declaración de transparencia y conflictos de intereses por parte de los trabajadores, así como el manual de conducta empresarial para el Grupo EPM. Así mismo, se cuenta con la Línea Ética Contacto Transparente y el Comité de Ética.
- Para la vigencia 2018 y luego de 2 años, se retoma la medición de los mecanismos y políticas de transparencia empresarial en CENS, de acuerdo a lineamientos a nivel de Grupo Empresarial. Se recibió la metodología a aplicar a partir de abril de 2018.
- Se realizó el programa de inducción empresarial, concernientes a temas éticos a pasantes universitarios, 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.



- Se publicó oportunamente en la página web de CENS el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2018.
- Se evidenciaron mejoras en los resultados del Diagnóstico de Clima Organizacional y Compromiso Laboral 2017, aplicada cada dos años para evaluar las percepciones compartidas de los trabajadores en relación con los procedimientos organizacionales, prácticas y políticas; así como los vínculos personales y afectivos con la empresa y el trabajo que se realiza respectivamente.
- Se ingresó el seguimiento a compromisos del desempeño individual y colectivo de la vigencia 2017 en la herramienta “Gestión del Talento Humano”.
- El jefe de la Unidad de Riesgos Laborales visitó la empresa y socializó ante el Comité de Gerencia los resultados de la Encuesta de Riesgo Psicosocial, destacando los buenos resultados obtenidos por la electrificadora, evidenciando un incremento favorable en el indicador de riesgo total de un 7% el cual evalúa relaciones intralaborales y extralaborales, uso del tiempo fuera del trabajo, condiciones sociodemográficas y nivel de estrés que se maneja dentro de la organización.
- Gestión del Talento Humano realizó el Lanzamiento del Programa Estilos de Vida Saludable, ofreciendo actividades lúdico recreativas, gimnasio y acuaterapia entre otros, en beneficio de todos sus colaboradores.
- Así mismo, fueron divulgados a cada uno de los equipos de trabajo los resultados de la medición de riesgo sicosocial por Gestión Humana, junto con el Sicólogo de la ARL.
- Con el acompañamiento de Pacto Global se diseñó y aprobó metodología y encuesta para la medición del clima ético en CENS, la cual se aplicará en 2018 a los trabajadores.

### Gestión del Riesgo

- Se desarrolló por tercer año consecutivo la actualización de riesgos de los procesos documentados en el sistema de gestión de calidad de CENS y se identificaron 497 riesgos, de los cuales 14 en nivel Extremo, 12 en nivel Alto, 38 en nivel Tolerable y 433 en nivel aceptable. Para los riesgos extremo, alto y tolerables se aplicó la metodología de Gestión de Riesgos y se definieron 286 acciones de las cuales 210 se encuentran cerradas al corte del IV trimestre 2017.
- En enero 2018, el responsable del proceso Gestión Integral de Riesgos de CENS, presentó al Comité de Gerencia los mapas de riesgos de empresa y corrupción con la actualización de las observaciones presentadas.
- De otra parte, se identificaron los principales riesgos que impactan la iniciativa comercial “Viviendo la Experiencia del Cliente”, proyecto para 2018.
- Se socializó al personal mediante práctica de evacuaciones, señalización y publicaciones, cómo responder ante situaciones de emergencia cuando se encuentren dentro de las instalaciones de la empresa.



## Actividades de Control

- Se continúa realizando actualización permanente a la documentación de los procesos establecidos en el Sistema de Control Interno, efectuando los ajustes requeridos.
- Así mismo, se actualizan las fichas técnicas de los indicadores de gestión renovando las metas propuestas, así como los planes operativos en atención al Direccionamiento Estratégico y a la Visión 2025 del Grupo EPM.
- Actualmente se desarrolla la estrategia de Homologación de Ventas con EPM que consiste en implementar criterios, procedimientos y metodologías que permitan mejorar el servicio con el cliente.
- La unidad de suministros se reunió con personal del Centro de Servicios Compartidos-EPM, con el fin de socializar temas puntuales que permitirán reforzar la implementación del sistema Mercurio Multiempresa en CENS y potencializar la eficiencia que este servicio aporta a las actividades laborales. En el encuentro se enfocaron temas como mejoramiento en tiempos de respuesta por parte del CSC, especificaciones técnicas y escalamiento de solicitudes que permitan mejorar la herramienta y relacionamiento que los colaboradores tienen con el servicio.
- El 1° de marzo 2018 se llevó a cabo el Encuentro de Cadena de Suministros en CENS, buscando la consolidación de los equipos de la Cadena de Suministro que es el gran reto del Grupo EPM, se implementa un proyecto encaminado a articular los diferentes focos de gestión que potencien las prácticas empresariales para estar a la vanguardia del mundo. En el evento se dieron a conocer los cambios que trae la implementación del proyecto en términos de procesos, normatividad y herramientas tecnológicas. Los requeridores e interventores de CENS tuvieron su primer acercamiento con las actividades de este proyecto, con la jornada de capacitación en Tercerización Laboral, Investigación de Mercados y Evaluación de Contratistas.
- El proyecto Productividad en Campo implementó desde noviembre de 2017, un nuevo esquema operativo para el Mantenimiento de Redes Eléctricas con 6 frentes de trabajo especializados, que incluyen 17 nuevos trabajadores, que contribuyen a la mejora en la prestación del servicio de energía. Cumplido el primer trimestre de gestión, la Subgerencia de Distribución, destacó este importante hito invitando a seguir mejorando el relacionamiento con el cliente. Productividad en Campo, continúa actualmente trabajando en nuevos esquemas operativos para la Atención Técnica de Clientes, Expansión y Reposición de Redes y Control y Reducción Pérdidas, implementando mejores prácticas, asegurando la sostenibilidad de la organización.
- Innovamos en construcción de líneas de alta tensión. Los drones se han convertido en una herramienta importante para el desarrollo de diferentes actividades que requieren vistas aéreas para mejorar procesos y proyectos. En el sector eléctrico son usados en el tendido y/o inspección de las redes eléctricas, trabajo que antes era manual e implicaba grandes esfuerzos para los operarios técnicos y la poda considerable de árboles, hoy es menos complejo, gracias a estos instrumentos aéreos. CENS utiliza esta tecnología en la construcción de las líneas de 115 mil voltios en los proyectos Sur de Cesar y Repotenciación de Líneas del Plan de Expansión, los drones conducen una fibra que sirve como guía para luego iniciar el tendido de la red con un malacate y un freno.

## Información y Comunicación

- La vicepresidencia de la República en cabeza del general(r) Óscar Naranjo lideró el encuentro "Catatumbo Región de Esperanza", en la que participaron los mandatarios locales de esta zona de Norte de Santander, y que contó con el acompañamiento de representantes de entidades del Gobierno Nacional, empresarios y organismos internacionales, con el objetivo de presentar la vitrina de inversión para las poblaciones de esta parte del departamento e impulsar el desarrollo económico de la región. El Gerente de CENS, fue invitado a este encuentro desarrollado el 14 de febrero en Bogotá. CENS es una de las empresas que más inversiones ha realizado en los últimos años en el Catatumbo a través de proyectos estratégicos que benefician a la comunidad y entre los que sobresalen: Plan de Expansión, Electrificación Rural y "Agua para la Educación, Educación para el Agua".
- Algunas de las campañas desarrolladas por CENS para beneficio de los usuarios son: "Energía Recargable", una manera fácil de acceder al servicio de energía y prepagar el consumo del mes; "Con CENS Pagar Paga", 20 personas de diferentes municipios de Norte de Santander y sur de Cesar, viajaron a Cartagena completamente gratis, gracias al concurso liderado por el área comercial y que premió a los usuarios puntuales en el pago del servicio de energía y con el apoyo de las empresas Aseo Urbano y Proactiva; "Paga a tu Medida" modalidad mediante la cual es viable cancelar la factura mensual de energía en máximo 3 pagos.
- En desarrollo del Proyecto "Viviendo la experiencia del Cliente", una comunidad cálida y cercana recibió a colaboradores CENS, en el trabajo de campo de la Primera Escuela del Cliente Interno. Trabajadores de diferentes áreas se dieron a la tarea de enseñar lo aprendido en la jornada de capacitación en la población del Barrio Antonio Nariño, quienes muy atentos recibieron instrucciones e información importante sobre el uso legal y eficiente de la energía. La actividad fue realizada con el objetivo de buscar más cercanía con los usuarios, conocer dudas, inquietudes y demás temas de interés para CENS.
- Cerca de 20 alcaldes de diferentes municipios de Norte de Santander conocieron en Cúcuta, los términos y condiciones de la versión 2018 de "Encendamos la Alegría" el concurso liderado por la empresa que entrega 5 alumbrados navideños a los municipios que presenten las mejores propuestas.
- Se activó la nueva sección "¿Dónde está la móvil de CENS?" en donde se realiza una conexión en directo con la oficina móvil de la empresa para contar a los oyentes, en dónde se encuentra, qué diligencias pueden realizar allí los usuarios y a dónde se dirige luego de finalizar la jornada de la mañana.
- Con el objetivo de integrar más a los colaboradores de la regional Ocaña y facilitar la comunicación interna entre equipos de trabajo a través de oficinas abiertas, se realizó la adecuación de los puestos de trabajo de la sede administrativa, conservando la estética y los parámetros arquitectónicos del edificio.
- En el auditorio del colegio José Eusebio Caro en Ocaña, se realizó el lanzamiento de la Federación de Red Productores de Paz del Catatumbo, un evento al que se suma el convenio CENS-CONSORNOOC y que permite a la empresa fortalecer el relacionamiento con

*Vigilada Superservicios*

grupos de interés de esta zona. Con esta Red más de 120 asociaciones de productos agrícolas y pecuarios de 14 municipios le apuestan a la asociatividad para fortalecer sus procesos y la economía en el campo. Para CENS es de gran importancia el apoyo a estas federaciones; reitera el interés en el Catatumbo y el trabajo en equipo con otras instituciones.

## Monitoreo y Supervisión

- Con el objeto de realizar seguimiento a la gestión, en CENS se aplican herramientas de seguimiento y medición para identificar el avance en el logro de las metas propuestas, así como evaluaciones y autoevaluaciones con el propósito de valorar los controles, planes, programas y proyectos identificando de manera oportuna las desviaciones e implementar medidas para mitigar los riesgos y alcanzar los objetivos de los procesos y los estratégicos.
- Se informó al comité Coordinador de Control Interno el balance 2017 de la actividad de Auditoría Interna, señalando que se ejecutaron 54 trabajos de aseguramiento a procesos y proyectos, cubriendo el 57% de las unidades auditables priorizadas. De esta labor se obtuvo la formulación de 28 planes de mejora con 180 acciones para subsanar las oportunidades de mejora identificadas.
- Se continúa fortaleciendo las competencias del equipo auditor de CENS, realizándose en noviembre de 2017 el curso de “Negociación y Resolución de Conflictos”. En marzo de 2018 participó la Profesional Auditora de Tecnología de Información en la capacitación sobre “Seguridad Informática” por parte de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM. El objetivo de la formación fue “Entregar a los participantes conceptos y elementos básicos sobre el riesgo emergente de Ciberseguridad y las amenazas y vulnerabilidades relacionadas”.
- La Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM estableció la metodología para la formulación del plan de Auditoría 2018 de CENS, donde se aplicaron los siguientes criterios de priorización: índice de riesgo, relevancia estratégica, resultados de auditoría y criterio del auditor. Se planea ejecutar 61 asignaciones en los diferentes procesos y proyectos empresariales.
- La gestión de los Planes de Mejoramiento se realiza a través del aplicativo KAIROS, donde los procesos formulan acciones de mejora asociadas a los siguientes orígenes: Auditoría Externa/Revisoría Fiscal, Auditoría Interna de Control, Auditoría Proveedores Externos de Aseguramiento, Contraloría General de Medellín, Evaluación del Sistema de Control Interno MECI, Evaluación del Sistema de Control Interno Contable, Transparencia por Colombia, Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión de Calidad, Autoevaluación del Control, Gestión por Procesos, Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, Auditoría al Sistema de Gestión Ambiental, Manejo de Impactos Ambientales, Encuesta Responsabilidad Social Empresarial-RSE, Seguimiento a metas del Cuadro de Mando Integral-CMI, Gestión Integral del Riesgo, Auditoría al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de Laboratorios y Encuesta u otros mecanismos de seguimiento a la satisfacción de los clientes. El seguimiento a estas acciones se realiza trimestralmente por los procesos, registrándolo igualmente en KAIROS.
- la Contraloría General de Medellín entregó los resultados de la Auditoría Regular realizada a la empresa, feneiendo la cuenta de Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. para



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

Vigilada Superservicios

vigencia 2016 sin salvedad, con una calificación “Eficiente” de 92,42 puntos en los componentes de control: financiero, de gestión y de Resultados.

---

Cúcuta, 12 de marzo de 2018

  
Greever Johana Ortiz Daza

Auditor