

Informe Pormenorizado del Estado del

Control Interno

ABRIL A JULIO 2015

En cumplimiento de lo dispuesto en el
Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina de Control Interno

1. MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

ENERCA S.A. trabaja bajo el modelo de procesos, el cual se enmarca en políticas de operación, desarrolladas mediante procesos y procedimientos definidos en el sistema de gestión de calidad. En el seguimiento realizado al sistema de gestión de calidad, se observa que de acuerdo con las auditorias de calidad realizadas, ENERCA S.A E.S.P. vio la necesidad de actualizar las caracterizaciones, procedimientos, políticas, indicadores, formatos, instructivos, manuales etc., de los procesos. Así mismo, hizo seguimiento al cumplimiento de los indicadores y metas de los procesos, con el fin de que tomen las acciones preventivas y correctivas.

Se observan temas iniciados durante la vigencia 2014, que quedaron en proceso, sobre los que es importante su continuidad, como es el caso de actualización de las tablas de retención documental; implementación de niveles de servicios con el fin de descongestionar el alto volumen de peticiones que llegan a las áreas misionales; actualización de procedimientos de acuerdo con el proceso de reingeniería al modelo de evaluación del desempeño de los empleados, disciplinarios y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Se fortalece el tema de los indicadores para medir el comportamiento de la gestión se consolidan como herramientas claves para mediciones oportunas y alarmas tempranas, que en la práctica ayuden a la toma de decisiones

Este módulo agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.

El módulo conformado por tres componentes: direccionamiento estratégico, talento humano, administrador riesgo y estos, por diez (10) elementos a los cuales control interno les hace seguimiento.

1.1 Componente Talento Humano

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

1.3 Componente Administración del Riesgo

Como resultado de la evolución independiente se identificó que la Entidad cuenta con los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, los cuales adopto a través del Acto de Gerencia.

La Entidad desde el Área de Gestión Humana realiza jornadas de inducción y reinducción donde se sensibilizaron estos temas y se verificó la formulación del plan de capacitación y bienestar para 2015. Durante el primer semestre 2015 se realizaron campañas en las carteleras institucionales de valores y sensibilización de no a la Corrupción.

De acuerdo al seguimiento se evidencia fortalecimiento de las competencias y de carácter misional para lo cual se estructuraron en desarrollar habilidades y destrezas para mejorar clima laboral y el servicio al cliente, Gestionar el conocimiento para un mejor desempeño laboral.

Para primer semestre 2015, se evidencia un fuerte compromiso de la alta dirección en cumplimiento y ejecución del plan estratégico, junta directiva, sistema de gestión de calidad, control interno, así como la ejecución de proyectos de inversión, presupuesto de la entidad y en las metas e indicadores de estratégicos. Para ello se realizan reuniones permanentes y coordinadas con líderes de procesos, con el fin de establecer los proyectos a desarrollar.

Control interno realiza seguimiento y monitoreo a los planes de acción del plan estratégico, el cual es esencial para evaluar la eficiencia en su implementación, al cual se realizaran revisiones durante la vigencia 2015.

De acuerdo seguimiento realizado, se identificó que Enerca S.A. E.S.P. que debe trabajar en algunos puntos específicos para la nueva evaluación que se realizará en octubre 2015 con el fin de alcanzar la meta en cada uno de los componentes y en promedio cumplir con un 75 %

El tema de indicadores la oficina de control interno socializo el seguimiento realizado procesos y en el primer Comité de Coordinación de control interno 2015, donde se evidencia el análisis de la información objeto de que se tomen acciones correctivas de los resultados que no son favorables para la entidad.

Para la vigencia 2015, se formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al cual la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento trimestral, el cual presenta las acciones ejecutadas, aprobadas y finalizadas al 30 de julio de 2015.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En el primer Semestre 2015 la oficina de control interno realizó la tarea de evaluador independiente, acompañamiento y asesoría y fomento de la cultura de control y relación con los entes externos. Todas las actividades de acuerdo con la ley 87 de 1993 del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) adoptado mediante Decreto 1599 de 2005 y Decreto 943 del 2014.

La evaluación independiente se llevó a cabo a través de los dos Módulos del MECI: Módulo de Control Planeación y Gestión, Módulo de evaluación y seguimiento; los cuales permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos de la entidad para asegurar que la gestión administrativa de ENERCA S.A E.S.P. Cumpla la misión y los objetivos propuestos con eficiencia y eficacia. El módulo conformado por tres componentes:

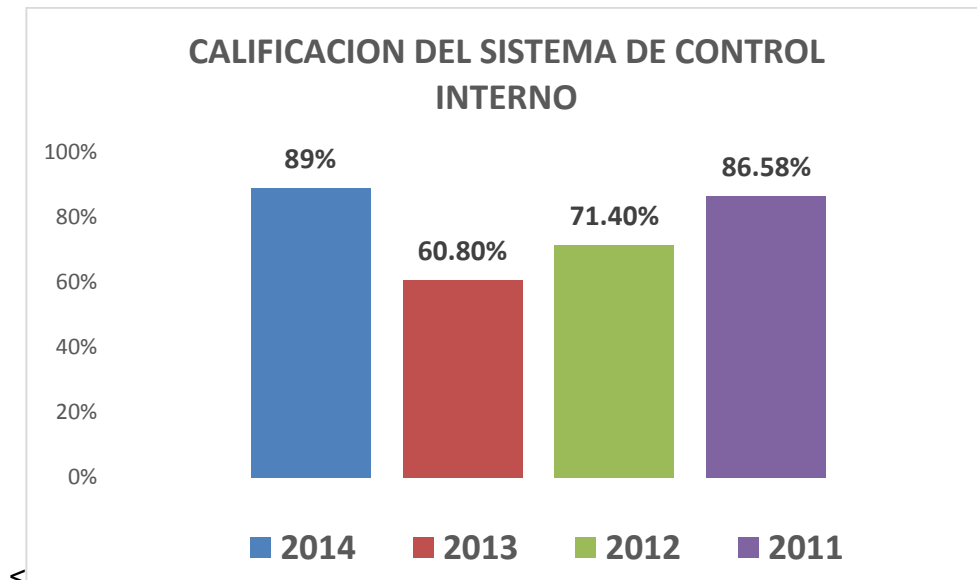
2.1 Componente Autoevaluación Institucional

2.2. Componente auditoría interna

2.3. Componente Plan de Mejoramiento

La Entidad en la Autoevaluación del Control, caracterizó el Proceso de control de gestión con el fin de Promover el Mejoramiento Continuo del Sistema Integrado de Gestión CALIDAD-MECI, a través del instructivo de Autoevaluación.

Teniendo en cuenta que en la Autoevaluación del Control, se debe verificar la existencia de cada uno de los elementos de control, se aplicó en el mes de febrero de 2015 la Encuesta de Evaluación al Sistema Integrado de Gestión CALIDAD-MECI, con el fin de conocer la percepción sobre los módulos, componentes y cada uno de los elementos así como evaluar su efectividad en las dependencias y/o procesos de la Entidad.



Como se observa en la ilustración anterior, en el año 2011 se inició con la evaluación del Sistema y ha tenido un comportamiento creciente año tras año hasta la vigencia 2014, en la que se obtuvo una calificación de **89** alcanzando un nivel de madurez **AVANZADO**.

Cabe resaltar que el anterior resultado responde al análisis de madurez del sistema de control interno los cuales no son comparables con los resultados de la vigencia 2012 y anteriores por responder a una metodología y niveles de evaluación diferentes. Para vigencia 2015 se ha trabajado en la solucionar las deficiencias, para que el sistema sea eficaz y poder evidenciar que el Sistema está implementado, se mantiene y debe mejorar continuamente.

Agrupar los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación

Control Interno ejecutó el programa de auditorías de gestión independiente para la vigencia 2015 mediante el cual se auditaron 24 procesos de la entidad.

De esta manera se hace seguimiento a todo el Sistema de Control Interno de la entidad de acuerdo con el plan de auditoría por la vigencia

Control interno reportó informes a los entes de control, se atendieron requerimientos de la Contraloría General, Departamental, DNP, Superservicios y demás entidades del estado.

El seguimiento de planes de mejoramiento, mejora y acción producto de las auditorías independientes y de la Contraloría, seguimiento plan estratégico, a la implementación de políticas de operación. Asistir a los diferentes comités de inventarios y bajas, calidad y del modelo estándar de control interno (MECI) entre otros.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente a los Planes de Mejoramiento, efectúa reportes de los planes de mejoramiento los cuales se remiten vía correo electrónico a los responsables de los procesos para que se tomen las acciones pertinentes. Así mismo, se presenta un reporte consolidado del estado de las mejoras al Comité Directivo mensual.

Adicionalmente, se revisó el avance de cada uno de los hallazgos administrativo y se envía evidencia a la Contraloría como parte de veracidad de subsanar el hallazgo.

Igualmente se realizó seguimiento a cada una de las observaciones del DNP de proyectos, con el fin de reportar informes al sistema de rendición electrónica de cuenta e informes (SIRECI y GESPROY) de acuerdo con las fechas estipuladas por este órgano de control.

Así mismo, elaboró informes pormenorizados del estado actual de control interno de forma cuatrimestral los cuales se publican en la página web de la entidad.

Control interno reporto informes a representante legal, entes de control y Gobierno Nacional durante el 2015 con respecto a informe ejecutivo anual de control interno, informe pormenorizado del sistema de control interno, de acuerdo con el Modelo Estándar de control interno (MECI), informe semestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, informe austeridad en el gasto trimestral, consolidado y seguimiento plan de mejoramiento, informe de control interno contable, informe de hallazgos detectados por la oficina de control interno, informe de derechos de autor, Avance de resultados sobre buenas prácticas para la reducción de Papel - Programa Cero Papel, Seguimiento-Estrategias-Plan-Anticorrupción, Informe de rendición de cuentas, Informe Cuenta Fiscal a la Contraloría General de la República. CGR SIRECI, Informe y seguimiento SUI y SIUST, Informes a Entes de Control.

La oficina de control interno con el fin de mantener y mejorar la eficiencia del sistema de control interno, trabaja permanentemente en cada uno de los módulos del modelo estándar de control interno (MECI) apoyado por la Gerencia General y el Sistema de Gestión de Calidad.

Durante el primer semestre 2015, se evidencia por parte de la entidad, un mayor impulso a su comunicación tanto interna como externa, mediante una dinámica permanente de amplia difusión de noticias y eventos relacionados con sus políticas, servicios, y en general información de la gestión institucional, utilizando redes sociales, noticieros de radio en las principales emisoras regionales, adicionalmente su Página Web (en el mes de Enero se reorganizaron los contenidos de la misma), a través de las

diversas secciones tales como: Últimas noticias, Calendario de eventos, Participación ciudadana, realización permanente de chats temáticos, etc.

ICONTEC 2015,

Se llevó a cabo la Auditoría Externa con el ICONTEC para el otorgamiento del certificado de Calidad, así mismo como resultado del ejercicio el auditor otorgo la certificación.

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es importante mencionar que la principal fuente de información primaria es la ciudadanía y las partes interesadas, por lo que debe ser observada de manera permanente. Durante la vigencia 2015, la Entidad en el marco del proceso de atención al cliente ha dado cumplimiento a los lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta, a través de la implementación de los siguientes mecanismos:

- En la Página Web ENERCA S.A, se encuentra el Link: <http://www.enerca.com.co/forms/pqrs.php> mediante el cual los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos al realizar solicitudes, quejas o reclamos a la Entidad en línea. Este tipo de interacción se ha desarrollado en mandato del Decreto 1151 de Gobierno En Línea, lo que a su vez le permite a los ciudadanos en tiempo real conocer el estado de sus requerimientos.

Al Qfdocument Web como herramienta de gestión documental y de correspondencia, se le generaron alertas visuales en las comunicaciones externas. Las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos en ENERCA S.A., se reciben a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad, para tal fin:

- Canales de comunicación habilitados para la recepción de PSQR's:
- Página web: Link <http://www.enerca.com.co/forms/pqrs.php>
- Línea gratuita 01-8000910182 y línea 115
- Correspondencia QF Document
- Buzón PQR
- Presencial

En la prestación del servicio vía web por INTRANET y la mesa de ayuda para los usuarios de los servicios tecnológicos, se identifican oportunidades de mejora para dar

atención inmediata a las necesidades de soporte técnico se encuentra el Link: http://intranet/sistemas/soporte/Lists/solicitudes_de_servicio/NewForm.aspx.

Adicionalmente se habilitó como ayuda adicional las extensiones 202-203-204 para los usuarios internos.

ENERCA S.A cuenta con la página Web actualizada, http://www.enerca.com.co/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=479 que referencia información de importancia relacionada con la Entidad sobre la gestión, ruedas de prensa, memorias de eventos, publicaciones, programas y proyectos a desarrollar y los resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés. Unido a ello, la atención inmediata a las necesidades de la comunidad Casanareña esta Línea gratuita 01-8000910182 y línea 115.

En cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, control interno realizó seguimiento y evaluación permanente, y reporto los informes de control con el objeto de que se tomen las acciones correctivas.

En relación a este componente y a estos elementos, y tal como se ha presentado a lo largo del presente informe, la aplicabilidad de estos ha permitido a la Entidad y a los grupos de interés internos y externos una relación de comunicación que facilita el cumplimiento de los objetivos, involucrando los diferentes niveles y procesos de la misma.

Así mismo, se ha generado transparencia en las decisiones de la gestión, destacando las temáticas como la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, que para la vigencia 2015 contó con las siguientes estrategias:

- Realización de reuniones con la comunidad de algunos de los municipios de Casanare.
- Ejecución del plan de medios ENERCA S.A.

Durante el año 2015, se evidencia por parte de la entidad, un mayor impulso a su comunicación tanto interna como externa, mediante una dinámica permanente de amplia difusión de noticias y eventos relacionados con sus políticas, servicios, y en general información de la gestión institucional, utilizando redes sociales, noticieros de radio en las principales emisoras regionales, adicionalmente su Página Web (en el mes de Enero se reorganizaron los contenidos de la misma), a través de las diversas secciones tales como: Últimas noticias, Calendario de eventos, Participación ciudadana, realización permanente de chats temáticos, etc.

DIFICULTADES

Las normales que se presentan en el desarrollo de las funciones en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos, las cuales se ajustan al momento de ser detectadas las dificultades, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad.

La falta de recursos propios no permite el cumplimiento de actividades misionales, planes de mejoramiento de entes de control.

Falta análisis de los problemas presentados en los procesos y dar solución en menor tiempo a los mismos.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

F1. Alto compromiso de la Dirección y de los equipos de trabajo.

F2. Se pudo evidenciar una revisión por la alta dirección se han desarrollado de acuerdo a lo planificado, efectuándose la última de ellas en el mes de junio de 2015, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo.

F3. La Política establecida por la entidad ha sido dada a conocer a todo el personal por medio de su publicación en las diferentes dependencias. En relación a los Objetivos, estos se encuentran establecidos y dados a conocer en los niveles relevantes de la entidad.

F4. La entidad ha desarrollado un manual de gestión, en el cual se describen los diferentes procesos, la interacción entre ellos y la referencia a los principales documentos y registros. También se han establecido los procedimientos obligatorios solicitados por los requisitos normativos.

El Manual de Gestión de Calidad auditado corresponde a la versión 2 de junio 2015.

F5. La entidad posee todo el sistema documental en sistema electrónico, teniendo todo el personal acceso a ellos. Por otra parte, la documentación posee todas las restricciones necesarias para evitar la utilización de documentos obsoletos. En los casos particulares que el personal no tiene acceso a la documentación electrónica, la entidad proporciona las copias físicas correspondientes.

F6. La dinámica en la documentación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora han sido convenientemente documentadas a partir de las diferentes situaciones que se presentan en el desarrollo de las actividades de los procesos, lo cual ha permitido realizar un análisis de causas de cada situación y a partir de estas proponer los planes de acción que son necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

F7. Los Comités de Gestión, en los cuales participan los procesos, para analizar los resultados de la gestión y proponer las acciones de mejora que se identifican a partir de la información de la gestión de los procesos.

F8. El diseño y desarrollo de aplicaciones de software, las cuales han hecho un aporte importante en facilitar la operatividad de los procesos, porque permiten mediante la ayuda de estas herramientas tecnológicas aumentar la eficacia y control de los procesos

F9. Se evidencia un alto nivel de cumplimiento en el proceso en los planes de mejoramiento definidos para dar solución a las no conformidades detectadas.

RECOMENDACIONES

R1. Se recomienda que las reuniones del comité de calidad en las que se decide la aprobación de la documentación del sistema se realice con más frecuencia o se determine otro método de aprobar.

R2. Es importante el acompañamiento a los líderes de proceso para la estructuración de la documentación, aprobación, divulgación y capacitación en la implementación, para de esta manera asegurar que se mantienen actualizados los estándares y se aplican con prioridad y oportunidad en los procesos que son afectados por tales modificaciones

R3. Fortalecer en los grupos de trabajo la iniciativa de realizar el reporte de eventos de riesgo materializados, de los que son identificados en la matriz de riesgos o de nuevos que se puedan presentar en desarrollo de la gestión, a fin de evaluar las causas de este tipo situaciones y con estos análisis identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad

R4. Fortalecer con capacitación a los trabajadores de ENERCA S.A sobre el procedimiento de Control del producto / Servicio No Conforme, para facilitar el entendimiento y aplicación del mismo y en auditorías internas se hace seguimiento a la implementación.

R5. Se recomienda ajustes económicos y estrategias al plan estratégico, el cual es esencial para evaluar la eficiencia en su implementación.

R6. Se recomienda implementación de mecanismos de seguimiento, medición y mejora del desempeño del proceso.

R7. Se recomienda actualización de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

R8. Se recomienda los soportes que permitan evidenciar la publicación de los avisos de cada una de las interrupciones programadas con la anticipación exigida en la regulación.

R9. La empresa debe analizar con extrema urgencia la situación y adelantar gestiones tendientes a la eliminación los riesgos como viabilidad financiera, volatilidad tarifaria al mercado

CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS
Asesor Control Interno ENERCA S.A. ESP.