

Informe Pormenorizado del Estado del

Control Interno

NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2016

ENERO-FEBRERO 2017

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

Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido de noviembre diciembre 2016 y enero y febrero 2017, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

1. MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Componentes: Talento Humano-Direccionamiento estratégico-Administración del Riesgo

Estos componentes permiten asegurar razonablemente que durante la planeacion y la ejecucion se tiene los controles necesarios para su realizacion. Para tal efecto se resaltan los siguientes logros y fortalezas:

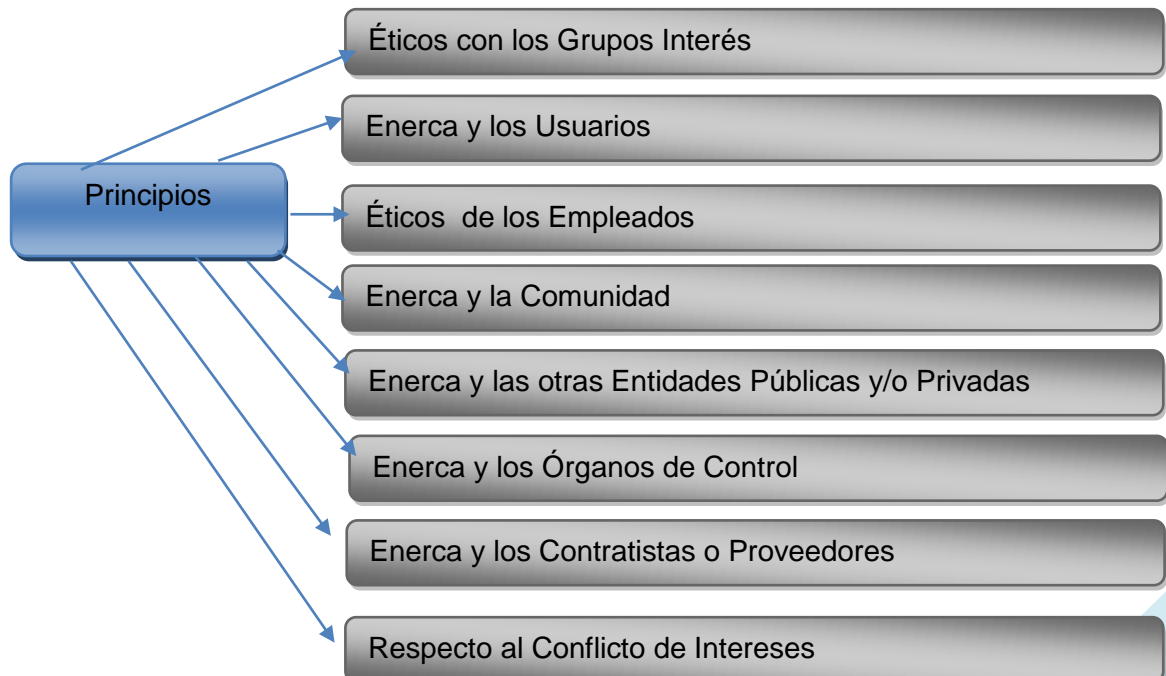
Componente Talento Humano

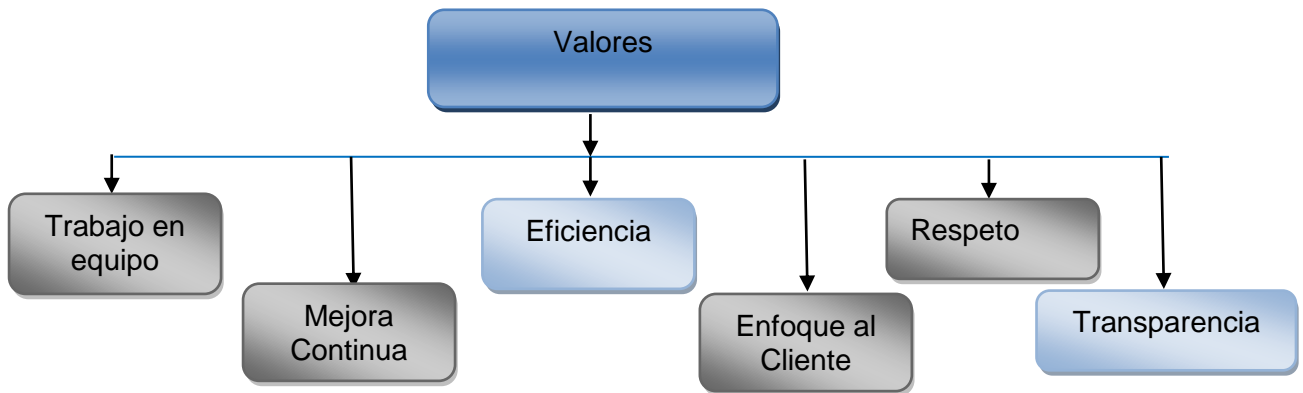
Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

EL CÓDIGO DE ÉTICA Y EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

ENERCA actualizó el Código de Ética y el Buen Gobierno según Acto de Gerencia 627 del 2016, con el objeto de establecer las pautas para el comportamiento ético y las disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno, que orienten eficiente, integra y transparente de los trabajadores.

Se diseñó el manual MA-MDP-SPR-02 Código de Ética y Buen Gobierno corporativo donde quedaron plasmadas **10** principios y **6** valores éticos, como pilares en las actuaciones de los trabajadores, así:





Para la **vigencia 2017**, el Área de gestión Humana realizara publicaciones de los valores por los correos en forma mensual, como se evidencia a continuación:

Trabajo en equipo	Enfoque al cliente	Eficiencia	Respeto	Transparencia	Mejora Continua
Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre

La Oficina de Control Interno evaluara por la aplicabilidad de los valores y los principios establecidos en el Manual al interior de cada proceso y dependencia.

Desarrollo del Talento Humano

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIA

Durante la **vigencia 2016** el proceso de Gestión Humana informó que la modificación realizada al Manual de Funciones para los trabajadores según Acto de Gerencia General n° 346 del 28 de junio de 2016.

En lo corrido de la **vigencia 2017**, no se han presentado modificaciones al Manual de Funciones y Competencias.

PLAN DE CAPACITACIÓN

Al 31 de diciembre de 2016 y de acuerdo con la información suministrada por gestión humana y el grado de cumplimiento del plan 2016 fue del 93% y dentro de capacitaciones ejecutadas se evidencian las siguientes:

Proceso de Gestión Humana y proceso de Salud Ocupacional Desarrollo de planes vigencia 2016		
Bienestar Social	Seguridad y Salud en el Trabajo	Capacitación
<ul style="list-style-type: none"> - Día de Amor y Amistad - Día de los niños - Celebración Cumpleaños 	<ul style="list-style-type: none"> - Rumbo Terapia - Pausas Activas - Simulacro De Evacuación Antisísmico. - Revisión Higiene Postural, (Inspección Ergonómica). - Semana De La Salud Ocupacional: Programa De Orden Y Aseo - Entrenamiento Cinco Reglas De Oro - Conformación Brigadistas - Elección COPASST 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación Estatal - Manejo inventarios - ISO NTC 9001:2015 - Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) - Operación del sistema de interconectado nacional y la administración del mercado. - Gestión de conocimiento y sistemas de gestión integral - Ley laboral y derechos laborales. - Normas legales de contratación y subcontratación de personal. - Requerimientos de información financiera- como reportar SUI - Derecho laboral, nómina y seguridad social. - Herramientas para la administración de bienes y servicios - Actualización de información exógena año gravable 2015-2016 - Tarifas diferenciales para incentivar el ahorro de energía - También se logró la participación del gerente general en el 18° Congreso de Servicios Públicos, TIC y TV.

Vigencia 2017

Gestión humana informó que el Plan de Capacitación de la vigencia 2017, se encuentra en elaboración y consolidación, teniendo en cuenta las necesidades de entrenamiento detectadas en el diagnóstico de necesidades de Capacitación de cada dependencia, así como los resultados de las Evaluaciones de Desempeño correspondientes al periodo.

Sin embargo, es importante resaltar que se han ejecutado algunas capacitaciones prioritarias.

Como mecanismo de autoevaluación, gestión humana aplicará las evaluaciones a las actividades ejecutadas en el plan de capacitación 2017 al final de cada una y realizará seguimiento.

Componente Direccionamiento Estratégico

Planes y Programas

SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PLAN ESTRATEGICO: Para la vigencia 2016 el avance promedio alcanzado por las Gerencias fue del **70 %** en indicadores y **60%** en la gestión de planes.

Las estrategias presentaron un nivel de cumplimiento a nivel de indicadores y gestión de planes del **60%**. Si bien, se ha avanzado en términos de la calidad en la formulación de los Planes acción como referentes del seguimiento a la gestión, éstos pueden mejorar y orientarse más hacia la identificación del alcance y el logro de resultados.

Vigencia 2017

Es importante resaltar que para lo corrido de la vigencia el esquema de Planeación Estratégica (PEC) 2017, se presentó algunas modificaciones en las estrategias institucionales con respecto al año anterior.

Por último, cabe resaltar que los procesos y/o dependencias se encuentran en términos de medición y análisis de los indicadores priorizados y asociados a la planeación estratégica 2017. El primer corte para el seguimiento y reporte a la Gerencia General, se realizará al 31 de marzo de 2017

Modelo de Operación por Procesos

En el ámbito globalizado de hoy los aspectos vinculados al Sistema Integrado de Gestión permiten a ENERCA SA ESP ser más competitiva ya que al cumplir con los requisitos del cliente, mantener un compromiso decidido frente al desarrollo sustentable del medio ambiente así como velar por que el capital máspreciado de la compañía como lo es su capital humano asegurando la Salud y la seguridad Ocupacional le facilita introducir estándares que integran cada uno de los procesos y procedimientos bajo claros conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad armonizando y alineando cada uno de los preceptos estratégicos que se hayan definido por la alta dirección, lo anterior impulsa a la organización a una mejor comprensión de las actividades productivas de la compañía una planificación más sistemática y precisa que confluye en una mejora continua hacia la excelencia.

Con base a lo anterior después de un arduo trabajo el 26 de Agosto de 2015 **EL ICONTEC OTORGO A LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE LA CERTIFICACIÓN EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 AL MACROPROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA**, certificación que tiene fecha de vencimiento 18 de Agosto 2018, pero que tiene que ser renovada año a año a través de auditorías de seguimiento, la cual se realizó los días 12 y 13 de Julio de 2016 donde a través del informe de auditoría ICONTEC de 13 de Julio de 2016 realizado por el Ing. DIEGO ROMAN funcionario de esta entidad, concluyó mantener la certificación del Sistema de Gestión, ya que se cumplieron con todos los requisitos exigidos por la no

De Otro lado se ha seguido trabajando para mantener la mejora continua a nivel de todos los Macroprocesos por lo que se han venido actualizando los documentos y creando otros requeridos para mejorar la actividades al interior de cada uno de ellos, la documentación recientemente aprobada por el Comité de Calidad/MECI y que ha sido previamente creada y/o modificada a solicitud de los líderes de los procesos, se relaciona a continuación:

DOCUMENTOS CREADOS:

- CA-MDG-CSG-01 Caracterización Calidad del Servicio de Gas
- IN-MDG-CSG-01 Medición de Presión y Odorización
- PR-MDG-CSG-01 Toma Índice de Presión y Odorización en Líneas Individuales
- PR-MDG-CSG-02 Mantenimiento y/o Calibración de Equipos de Medición de Presión y Odorización en Líneas individuales
- CA-MDG-MSG-01 Caracterización Mantenimiento del Sistema de Gas
- CA-MDG-OSG-01 Caracterización Operación del Sistema de Gas
- MA-MDG-OSG-01 Plan de Atención de Emergencias Gas Natural Domiciliario
- MA-MDG-OSG-02 Manual Operación y Mantenimiento GND
- PR-MDG-OSG-01 Respuesta de Servicio Técnico
- PR-MDG-OSG-02 Revisiones Periódicas
- PR-MDG-OSG-03 Inspección de Redes
- CA-MDG-PSG-01 Caracterización Planeamiento del Sistema Gas
- PR-MAA-RC-02 Gestión de Cobro

- GU-MAC-RC-04 Registro de Acuerdo de Pago en el Sistema de Información Comercial
- PR-MAA-SO-04 Exámenes Médicos Ocupacionales
- PT-MAC-AC-04 Protocolo Atención de Fallas o Emergencias para Claro.

DOCUMENTOS MODIFICADOS:

- PR-MAA-GH-04 Sistema Disciplinario (V.4)
- IN-MCE-CG-07 Producto no Conforme (V.3)

FORMATOS CREADOS:

- FT-MAC-AC-26 Contacto telefónico
- FT-MAA-GH-20 Auto inhibitorio
- FT-MAA-GH-21 Auto de Apertura de Indagación Preliminar
- FT-MAA-GH-22 Apertura de Proceso Disciplinario, Formulación de Cargos y Citación a Audiencia
- FT-MAA-GH-23 Acta de Audiencia de Descargos y Práctica de Pruebas
- FT-MAA-GH-24 Decisión Disciplinaria de Primera Instancia
- FT-MAA-GH-25 Notificación Personal
- FT-MAA-GH-26 Notificación por Aviso
- FT-MAA-GH-27 Auto de Archivo
- FT-MDG-CSG-01 Toma Índices Estándares de Presión y Odorización en Líneas Individuales
- FT-MDG-CSG-02 Hoja de Vida y Registro del Mantenimiento y Calibración manómetros IPLI y equipo Odorhandy.
- FT-MDG-MSG-01 Informe Mantenimiento Sistema de Gas Natural
- FT-MDG-MSG-02 Hoja de Vida CITY GATE'S de Gas Natural

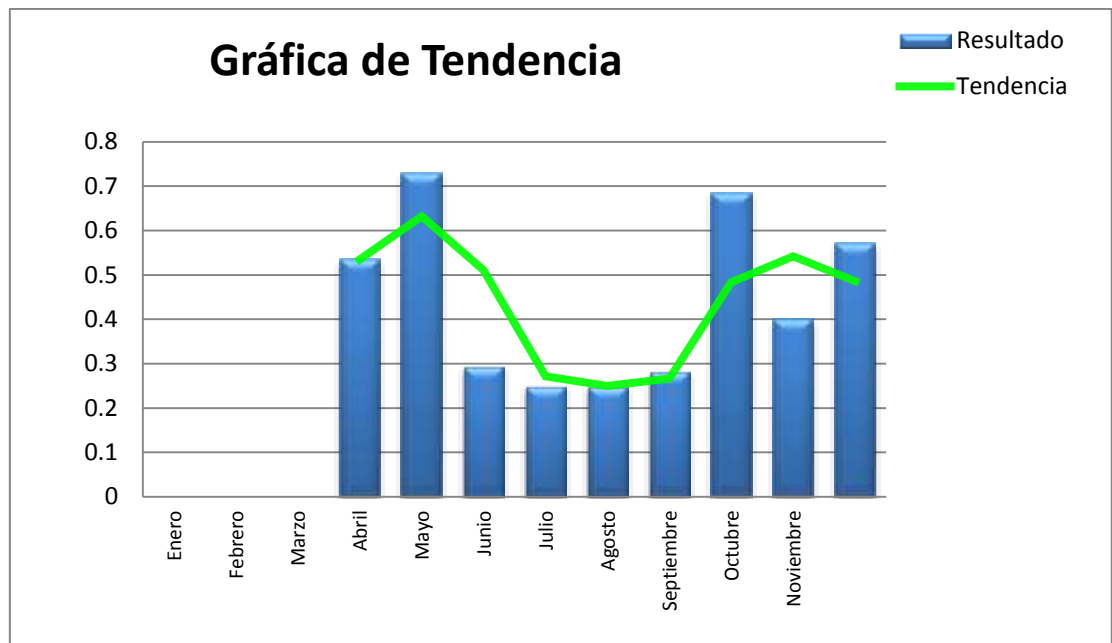
- FT-MDG-OSG-01 Solicitudes de Servicio Técnico GND
- FT-MDG-OSG-02 Caracterización Eventos y Emergencias
- FT-MDG-OSG-03 Registro Parámetros Estación GND
- FT-MDG-OSG-04 Trasiego Líquidos Combustibles
- FT-MDG-OSG-05 Acta Entrega Instalación de GND
- FT-MDG-OSG-06 Notificación de Revisiones Periódicas
- FT-MDG-OSG-07 Inspección de Redes GND
- FT-MDG-OSG-08 Orden de Trabajo
- FT-MAC-RC-09 Planilla de Verificación para Cuadrillas
- FT-MAC-RC-10 Check List Procesos Ejecutivos
- FT-MAC-RC-11 Cobro Pre-Jurídico
- FT-MAC-RC-12 Cobro Pre-Jurídico Telecomunicaciones
- FT-MAA-SO-41 Orden de Examen Médico Ocupacional.
- FT-MAA-GH-16 Solicitud de Examen Médico Ocupacional.

FORMATOS MODIFICADOS:

- FT-MAA-GD-19 Listado Control de Asistencia (V.2)
- FT-MAC-RC-07 Acuerdo de Pago (V.2)
- FT-MUC-GP-28 Minuta Acuerdo de Pago (V.3)
- FT-MAA-GD-02 Acta de Reunión (V.2)
- FT-MAA-BS-08 Requisición Materiales, Bienes o Servicios (V.3)
- FT-MUC-TC-06-Tarifas de Usuarios Regulados de Energía (V.2)
- FT-MUC-TC-08-Reporte Tarifas GND (V.3)
- FT-MAC-AC-21 Requisitos para solicitud de Servicio Gas (V.2).

Indicadores de Gestión

Durante el año 2016 se realizó seguimiento y control a la gestión realizada al interior de los procesos de la empresa a través de los 63 indicadores de gestión, sin embargo el comportamiento del seguimiento ha mantenido un comportamiento aceptable si tenemos en cuenta que la presentación de indicadores a partir del mes de Junio inicio un claro descenso como consecuencia de la no presentación de Indicadores de Gestión por parte de los líderes de proceso y el no uso de los indicadores por las respectivas Gerencias como herramienta de enfoque estratégico para la toma de decisiones.



Sin embargo se han realizado grandes esfuerzos para lograr incentivar el uso de los indicadores a través de constantes correos electrónicos de solicitud del diligenciamiento de indicadores y de sensibilización por lo que en el mes de Octubre una mejoría notable, pero aún sigue siendo un punto débil para seguir trabajando de manera que se logre una respuesta en la implementación de dichos indicadores.

De otro lado se ha publicado en la intranet el Tablero Control de los Indicadores de Gestión de manera que se obtenga un fácil y adecuado acceso a la información y se pueda utilizar como una herramienta estratégica en la toma de decisiones.

Controles

Con el levantamiento y caracterización de procesos y procedimientos, se ha identificado al interior de cada diagrama de flujo los respectivos puntos de control. De otra parte, los mapas de riesgos de cada proceso establecen los controles para prevenir los riesgos.

GESTIÓN AMBIENTAL

En procura de cumplir con los requisitos previstos en la norma técnica ISO 14001, la Política Ambiental y sus Objetivos propuestos, de manera programada se han venido ejecutando una serie de actividades por medio de las cuales, la entidad se ve comprometida con el cuidado del ambiente creando conciencia sobre el uso racional de la energía, ahorro y reutilización de papel, actividades de podas controladas y realizando seguimiento a la atención de emergencias causadas por los árboles que afectan las redes y donde se hace imprescindible llevar a cabo podas, de manera que se desarrollen dentro de los parámetros técnicos y normativos aplicables. A continuación se describen las actividades ejecutadas en los últimos meses:

Programa de gestión de ahorro de papel:

Siguiendo la política ambiental de la empresa, se creó un plan de ahorro de papel el cual consiste en el aprovechamiento al máximo de una hoja de papel utilizando las hojas por ambas caras, evitando imprimir documentos si se pueden enviar mediante correo electrónico, reutilizando las hojas que han sido impresas por una sola cara para disponerlas como Post-It (hojas de notas), entre otros tips. Dichas propuestas se dieron a conocer por medio de una presentación la cual se envió vía correo electrónico a los funcionarios la empresa.

Día mundial del medio ambiente:

En conmemoración al Día Mundial del Medio Ambiente (DMMA), se realizaron diferentes actividades en el transcurso del mes de Junio, las cuales fueron: reciclaje de papel y residuos informáticos y electrónicos (6 al 17 de Junio), día sin automóvil (10 de Junio) y la iniciativa de desconectar los equipos al finalizar las jornadas laborales (mes de Junio).

Mediante la siguiente presentación se socializaron las actividades en mención.

Control de seguimiento y atención de emergencias:

Se mantuvieron labores de verificación del cumplimiento y el debido proceso ambiental y forestal de los mantenimientos preventivos y correctivos de redes eléctricas de baja y media tensión, mediante la poda técnica del componente arbóreo que afectaba los circuitos del sistema de distribución local (SDL). A continuación se observan fragmentos de la estructura de los informes con los cuales se evidenciaban las labores realizadas de podas y atención de emergencias presentadas entre los meses de Mayo y Junio.

Plan de uso racional de energía (URE):

Comprometidos con el Medio Ambiente, la empresa de Energía de Casanare S.A E.S.P., realizó un Plan de Contingencia buscando motivar el USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA (URE) que permitirá a su vez coadyuvar en la mitigación del riesgo inherente a dicho fenómeno.

Plan de manejo ambiental (PMA):

Se encuentra en proceso de diseño el PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA) el cual se enfocará en los Macroprocesos Misionales de ENERCA S.A. E.S.P., los cuales se dividen en Distribución de Energía Eléctrica, Unidad de Gas, Unidad de Comercialización y Unidad de Telecomunicaciones. Dicho Plan se encuentra en evaluación para su posterior institucionalización a través de un Acto de Gerencia. De esta manera se pretende posicionar a nuestra empresa en un alto estándar de compromiso con el medio ambiente.

Políticas Institucionales

Mediante Acto de Gerencia 126 del 2014 las siguientes son políticas operación :

- Política Para Sistema de Gestión de Calidad
- Política para Gastos de Viaje y Representación
- Políticas Planeación y Proyectos
- Políticas Compromisos Ambientales
- Política Podas de Arboles
- Política Fomento de la Cultura De Control
- Política de asesoría y acompañamiento
- Política de evaluación y seguimiento
- Política Relación con Entes Externos
- Políticas de Mantenimiento
- Políticas De Operación
- Política en Cuanto a Medida
- Política en Cuanto a Provisionales
- Política en Cuanto a Procedimientos
- Políticas de operación del proceso de Transacciones comerciales
- Políticas generales de facturación
- Políticas de análisis de consumo
- Políticas de estadística
- Políticas de informes a entes de vigilancia y control
- Políticas de análisis de recaudo
- Política de Cartera
- Políticas de Gestión de Cartera
- Política de Análisis Estadístico
- Políticas de operación del proceso de atención clientes
- Políticas de operación del proceso de Contratación
- Políticas de Selección y Vinculación
- Políticas de vacaciones
- Políticas de operación del proceso de Gestión Documental
- Políticas de operación del proceso de Gestión de Bienes y Servicios
- Políticas de operación del proceso salud ocupacional
- Políticas de operación caja menor
- Políticas de operación presupuesto
- Políticas de operación contabilidad
- Políticas para el Manejo de Cuentas Bancarias
- Políticas para cuentas por pagar
- Políticas de Software
- Política Antivirus
- Política de Usuarios
- Política de equipo
- Políticas para el Ingreso de Equipos Externos a La Red
- Política de uso de servicios WEB.

- Políticas INTRANET
- Copias De Seguridad
- Redes Sociales
- Políticas de Operación de Riesgos

Componente Administración del Riesgo

Administración del Riesgo

Recientemente se ha venido adelantando la labor minuciosa de hacer un análisis concienzudo sobre la administración de riesgos en cada uno de los procesos, implementando una metodología que comprende la identificación de factores internos y externos que pueden afectar negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de la Empresa, y se consignan en un formato denominado FT-MCE-CG-09 Contexto Estratégico; de su análisis se desglosa la información sobre las CAUSAS del riesgo. Para la identificación del riesgo se hace a través del formato FT-MCE-CG-10 Identificación de Riesgos, donde se realiza un inventario de estos, definiendo las causas basadas en los factores de riesgos internos y externos contempladas en el contexto estratégico. Así mismo, se hace una descripción de cada uno y finalmente se definen los posibles efectos. El análisis del riesgo se realiza para establecer la probabilidad de ocurrencia de los mismos, determinar las consecuencias, clasificación del riesgo, estimar el nivel del riesgo y su impacto, evaluar el riesgo entre aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables; este paso alimenta la valoración del riesgo donde se hace un análisis cuantitativo y se confrontan los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados para mitigar el impacto. Finalmente se consolida el mapa de riesgos mediante el formato: FT-MCE-CG-11 Mapa de Riesgos por Proceso, en el cual se describe la probabilidad e impacto de los riesgos de cada proceso definidos por los pasos llevados a cabo para el levantamiento, como se mencionó previamente.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente Autoevaluación Institucional

Autoevaluación de Control y Gestión

Teniendo en cuenta que la autoevaluación de gestión, realiza el seguimiento y control a su gestión particular mediante la aplicación de los mecanismos e instrumentos de control diseñados y adoptados tanto en planes como en los procesos y procedimientos.

DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE AUTOCONTROL. Se han enviado mensajes de recomendaciones y boletines; estos a su vez se encuentran disponibles tanto en la Intranet. Adicionalmente se lanza la campaña definida **Seamos Legales y hagamos todo Legal**

Para la vigencia 2017, se programaron revisiones por la alta dirección y comités directivos y comité coordinador de control interno para el seguimiento y evaluar el comportamiento en conjunto de los indicadores de gestión de los procesos, plan estratégico la obtención de sus metas y de los resultados previstos así como la identificación de desviaciones sobre las cuales se tomaran los correctivos necesarios que garantizaron el cumplimiento de los objetivos.

Durante el periodo evaluado y de acuerdo al informe de evaluación del departamento administrativo de la función pública presentado por la oficina de control interno el cual reflejo los siguientes resultados:



FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
Entorno de Control	3.92	SATISFACTORIO
Información y Comunicación	4.4	SATISFACTORIO
Direccionamiento Estratégico	4.95	AVANZADO
Administración del Riesgo	4.75	AVANZADO
Seguimiento	4.97	AVANZADO
Indicador de Madurez MECI	89.93	SATISFACTORIO
<p>Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno</p> <p>Ir a Instructivo</p>		

Componente de Auditoría Interna.

Auditoría Interna

Durante el período comprendido enero a junio 2016 se llevaron a cabo dos procesos evaluativos: la realización del segundo ejercicio de auditoría interna y una auditoría de seguimiento al cumplimiento a los planes de mejora de Superservicios, Contraloría, ICONTEC, MINTIC y auditoría interna, bajo el liderazgo de la Oficina de Control Interno y en el marco del programa de auditoría 2016.

Para la vigencia 2017 la Oficina de Control Interno elaboró el Programa Anual de Auditorías 2017 el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el 28 de febrero de 2017.

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
04/04/2017	07:30 h	Reunión de apertura	CIELO BOHORQUEZ	REPRESENTANTE Y LÍDERES DE LOS PROCESOS EVALUADOS.
17/04/2017	10:00 h	MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Análisis de datos (8.4), Acciones correctivas (8.5.2), Acciones preventivas (8.5.3), Control de documentos (4.2.3), Control de registros (4.2.4). Enfoque al cliente (5.2), Política de calidad (5.3), Planificación del SGC (5.4.1), Despliegue de objetivos de calidad (5.4.2), Responsabilidad, autoridad y comunicación(5.5).Revisión por la dirección (5.6),Compromiso de la	CIELO BOHORQUEZ	HAYVER SNITH GUTIÉRREZ MONTES Gerente General EDWIN RICARDO JIMENEZ CAICEDO Asesor de proyecto y Sistema de Gestión de Calidad.

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
		dirección (5.1), Análisis de datos (8.4), Planes de acción		
17 - 18/04/2017	14:00h- 07:30 h	MACROPROCESO DE APOYO ADMINISTRATIVO: GESTIÓN HUMANA- GESTIÓN DOCUMENTAL- GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, SALUD OCUPACIONAL. Competencia, formación y toma de conciencia (6.2.1) y (6.2.2), programa de capacitaciones, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.), Plan de mantenimiento, Infraestructura (6.3), Ambiente de trabajo (6.4), Comunicación con el cliente (7.2.3), Compras (7.4), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)	CLAUDIA BELTRAN Y CIELO BOHORQUEZ	DIANA CAROLINA CASTRO JIMÉNEZ Directora de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional -ALEGRÍA PASTRANA GALINDO (Líder de Gestión Documental) -ALCIRA FINO CAICEDO (Líder de Recursos Físicos y Almacén) -ELIZABETH MARIÑO ORTIZ Líder de Salud Ocupacional
19/04/2017	07:30 h	MACROPROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Auditorías Internas (8.2.2), Control de producto no conforme (8.3), Planificación (7.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Análisis de datos (8.4), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)	CLAUDIA BELTRAN	CIELO BOHORQUEZ ARIAS Asesor Control Interno
20- 21/04/2017	7:30 h	MACROPROCESO DE APOYO COMERCIAL, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Planificación (7.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Análisis de datos (8.4), Comunicación con el cliente, quejas y reclamos (7.2.3), Satisfacción del cliente (8.2.1). Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)	CIELO BOHORQUEZ Y ALCIRA FINO CAICEDO	GERENTE COMERCIAL DIANA HASBLEIDY MONTAÑEZ CRUZ Director facturación SONIA IBANOVA HERRERA HERNANDEZ Líder De Recaudo y Cartera OLGA CASTILLO Directora Transacciones Comerciales CLAUDIA BELTRAN Directora PQR XIMENA ORTIZ Defensor del Cliente

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
24-25/04/2017	7:30 h	MACROPROCESO APOYO JURÍDICO, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Planificación (7.1), Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Análisis de datos (8.4), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)	DIANA CAROLINA TORRES Y CIELO BOHORQUEZ	MARJA BELTRÁN LEÓN Asesora Jurídica CAROL ROSS MARY ESCOBAR PATERNINA Líder contratación
26/04/2017	7:30 h	MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Planificación (7.1), Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Plan de mantenimiento, Infraestructura (6.3), Análisis de datos (8.4), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)	JUAN CARLOS GUTIERREZ Y CIELO BOHORQUEZ	CESAR RIAÑO PINTO Asesor sistemas
27/04/2017	7:30 h	MACROPROCESO UNIDAD GAS Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Planificación (7.1), Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Plan de mantenimiento, Infraestructura (6.3), Análisis de datos (8.4), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)	FERNANDO ACEVEDO Y CIELO BOHORQUEZ	LUIS NICACIO PEÑA CABULO Director de operación y mantenimiento

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2-3-4/05/2017	7:30 h	<p>PROCESOS:</p> <p>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ENERGÍA – MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ENERGÍA - GESTIÓN DE PÉRDIDAS, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Planificación de la realización del producto (7.1), Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Control de producción y prestación del servicio (7.5.1), Validación de los procesos de producción y prestación del servicio (7.5.2), Identificación y trazabilidad, (7.5.3), Propiedad del cliente (7.5.4), Preservación del producto, (7.5.5), Control de los equipos de medición y seguimiento (7.6), Satisfacción del cliente (8.2.1), Control de producto no conforme (8.3), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.), Seguimiento y medición del producto (8.2.4)</p>	<p>DIANA CAROLINA TORRES y CIELO BOHORQUEZ</p>	<p>-GERENTE DE DISTRIBUCION ALEXANDER PEREZ GOMEZ (Director de Operación y Mantenimiento de Redes) -ANDRÉS LARA RODRÍGUEZ (Director de Operación y Mantenimiento de Subestaciones) -NORBERTO CACERES NIÑO Director Calidad del Servicios -EDWARD TORRES MORA (Director Pérdidas) - ERIK FABIAN ALBARRACIN CACERES PLANEAMIENTO DEL SISTEMA</p>
5/05/2017	7:30 h	<p>MACROPROCESO APOYO FINANCIERO, Control de documentos (4.2.3.), control de registros (4.2.4.) Planificación (7.1), Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1), Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2), Análisis de datos (8.4), Seguimiento y medición del proceso (8.2.3.)</p>	<p>CIELO BOHORQUEZ</p>	<p>LEONID ESTEPA ROA Contabilidad RUDITH ELVEIRA MALDONADO RODRIGUEZ Tesorería MARTHA ROCIO ORTIZ BALLESTEROS Presupuesto</p>
8/05/2017	4:30 h	Preparación del pre- liminar Informe	<p>CIELO BOHORQUEZ</p>	
11/05/2017	7:30 h	<p>Reunión de Cierre, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entrega y socialización del Informe de auditoría final Asesoría para la 	<p>CIELO BOHORQUEZ</p>	<p>Representante y Líderes de los procesos evaluados.</p>

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
		formulación del Plan de Acción a seguir, definiendo causas, acciones de mejoramiento, actividades, responsables y fechas de cumplimiento		

Componente de Planes de Mejoramiento

Durante el período evaluado, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento permanente a los Planes de Mejoramiento de los diferentes entes de control, como se evidencia en la siguiente tabla:

AUDITORIAS	CUMPLE %	NO CUMPLE%
AUDITORIA INTERNA	80%	20%
ICONTEC	100%	0%
MINTIC	95%	5%
SUPERSERVICIOS ENERGIA	70%	30%
SUPERSERVICIOS GAS	100%	0%
CONTRALORIA	96%	4%

Para vigencia 2017 se realizó auditoria interna de la cual ya se efectuó plan de mejoramiento reportes remitidos vía correo electrónico a los responsables de los procesos para que se tomaran las acciones pertinentes. Así mismo, se presentara un reporte consolidado del estado de las mejoras al Comité Directivo y al comité coordinador de control interno.

Seguimientos

Se realizó seguimiento de planes de mejoramiento, mejora y acción producto de las auditorias 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.

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 2016 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 la vigencia 2016 se evidencia un mayor compromiso en la respuesta oportuna debido a los eficientes controles.

Finalmente la oficina de control interno realiza seguimiento a las denuncias de usuarios, permanentemente realiza a los procesos recomendaciones y advertencias por medio de correos electrónicos.

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

3. EJE TRANSVERSAL 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 2016, 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:

Publicación en Página Web:

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 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. En actualidad se está actualizando con noticias relacionadas con actividades de la entidad para que el ciudadano este enterado.

Comunicación Interna:

Al Qfdocument Web como herramienta de gestión documental y de correspondencia interna, 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

Puntos de Atención a Usuarios

Para el cierre del año 2016 ENERCA S.A. E.S.P., contaba con 19 oficinas o puntos de atención al usuario distribuidas en las zonas que atiende. El horario de atención en todos los casos fue de 7:00 A.M. a 11:30 A.M. y en la tarde de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. El número de oficinas ha venido creciendo en los últimos años como se muestra a continuación:

ZONA NORTE**PORE:** Carrera 16 No. 2 – 64**TRINIDAD:** Carrera 3 No. 08 – 07**HATO COROZAL:** Calle 12 No. 9 – 58**TAMARA:****PAZ DE ARIPORO:** Marginal de la Selva Km. 0 vía Yopal**SAN LUIS DE PALENQUE:** Carrera 6 No. 2 – 53**ZONA CENTRO 1****OROCUE:** Calle 5 No. 7 - 81**NUNCHIA:** Carrera 5 No. 4 – 90**YOPAL:** Carrera 14 No. 14 A - 28**ZONA CENTRO 2****MANI:** Carrera 2 No. 18 – 05**TAURAMENA:** Calle 5 N° 12 - 25**AGUAZUL:** Calle 11 No. 12 – 60**ZONA SUR****BARRANCA DE UPIA:** Calle 7 No. 3 – 77**VILLANUEVA:** Kilometro 1 Vía Aguaclara**MONTERREY:** Carrera 7 No. 18 -18**SABANALARGA:** Carrera 7 No. 5 – 28

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.

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 2016 cuenta con las siguientes estrategias:

- Realización de reuniones con la comunidad de algunos de los municipios de Casanare.
- Realización de reuniones con estudiantes sobre ahorro de energía y educación energética.

- Ejecución del plan de medios ENERCA S.A.
- Seguimiento a la oportunidad de la PQR.

DIFICULTADES

A problemas y cambios normativos que se presentan en el desarrollo de las funciones en cumplimiento de la misión institucional, los cuales se debe ser ajustados al momento de ser detectados, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia y eficacia.

RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES

- Se recomienda la planeación para desarrollar actividades para dar inicio a migración a la Certificación ISO 9001-2015. (cronograma con actividades, responsables y plazos)
- Fortalecer los procesos en 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 de situaciones y con estos análisis identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fortalecer la socialización y comunicación en todos los niveles de la entidad en cuanto a planes de acción de cada área y los resultados de la autoevaluación de acciones, indicadores de gestión y la metodología para establecer los planes de mejora.
- Ajustar las caracterizaciones de los 3 procesos de direccionamiento de manera que se ajuste a la realidad de los procesos
- se recomienda actualizar el formato de documentos externo con normatividad vigente.
- Se recomienda un seguimiento y control estricto a los informes de interventorías y apoyo a la supervisión de proyectos OCAD.
- Recomienda el inventario de podas.
- Recomienda diligenciar todos los campos del formato FT-MDP-PL-22-Creación, modificación o anulación de documentos, se completan todos los campos.
- Se recomienda que se realice con oportunidad la Inducción y Reinducción a los Trabajadores y Colaboradores de la entidad.

- Se recomienda generación de nuevas estrategias para la apropiación y aplicación del Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad.
- Se recomienda socializar el manual de funciones y competencias al momento del ingreso de personal a ser trabajadores de ENERCA.
- Se recomienda generación de nuevas estrategias para incentivar a los procesos en la implementación de acciones enfocadas a la organización de archivos de gestión.
- Fortalecer con Capacitaciones al Personal que atiende ventanilla en todos los Procesos de ENERCA S.A ESP
- Se recomienda depurar la bodega en cuanto a dar de baja a material obsoleto.
- Se recomienda tener el inventario real en el sistema información.
- Recomienda que los contratos y órdenes de compra sean socializados al líder de recursos físicos antes de dar salidas.
- Se recomienda oportunidad en la entrega de la factura según plazos pactados en las órdenes de compra o suministros.
- Recomendación que se realice entrega de activos o herramientas de trabajo al personal de atención al cliente, líderes de zona, centro de control y unidad de gas
- Recomienda actualización de información (personal desvinculado) en las pólizas.
- Recomienda implementación de elementos de EPP al personal vinculado al almacén y control riesgos de ácaros y roedores.
- Se recomienda que en la actualización del procedimiento de inventarios vincular al personal nuevo de nómina.
- Se recomienda documentar un Instructivo para el manejo de la Caja Menor para recursos físicos.
- Se recomienda registrar las inspecciones realizadas a los contratos en que la entidad asigna recursos destinados a salud ocupacional, como por ejemplo operación y mantenimiento.
- Se recomienda la implementación del plan de evacuación en todas las áreas.
- Fortalecer la socialización y comunicación en todos los niveles de la entidad sobre todo lo documentado en salud ocupacional, especialmente matriz de peligros, planes evacuación, recomendaciones ARL, entre otros.
- Se recomienda elaborar plan de contingencia de emergencias.
- Se recomienda que los Requisitos de la norma ISO 9001 8.3 Control del Producto No Conforme y requisito 8.5 Mejora, no sean manejados desde el Proceso de Control de Gestión.
- Ampliar la cobertura y aplicación de la validación de las novedades de facturación de 1273 que llegan al mes, sólo se realiza el 20%.
- Continuar con la revisiones a la novedad de las cuentas de consumo = 0 de las 5.679 solo se revisaron 358 a octubre del 2016.
- En el año 2016 en época de invierno llegaron quejas de usuarios de zonas rurales, por no entregar factura que llegaba a una sola vivienda de los

municipios Orocué, Hato Corozal, Trinidad y San Luis de Palenque, se recomienda realizar acciones para que no se vuelvan a presentar estas quejas por esta misma causal.

- Recomienda difusión por medios de comunicación a los usuarios, de pegar la copia del pago de la factura al medidor cuando el pago se realizó extemporáneo
- Recomienda difusión por medios de comunicación sobre el respeto hacia el personal de la empresa.
- Recomienda difusión por medios sobre los puntos de pago y consecuencias por no pagar en puntos autorizados y falsificación de sellos de bancos.
- Recomienda materializar el pago en línea
- Recomienda validar la totalidad de la cuenta a suspender el servicio, sólo se evalúa el 50% de 12 mil cuentas del mes.
- Recomienda que los datos que llegan a contabilidad sean confiables y reales.
- Autocuidado a la hora de subir la información al sistema comercial, demasiados errores detectados (consignaciones duplicadas, bancos no coinciden, no asignan la rete fuente oportunamente o la ingresan mal.)
- Se recomienda capacitación en el manejo al sistema y conceptos claros al personal en especial al que sube la información de aplicación de rete fuente, descuentos, cartera STR anticipos.
- Se recomienda acelerar el proceso de depuración de cartera de las 900 cuentas identificadas.
- Exigir a los bancos y a los terceros el envío de archivos planos de pagos al medio día y antes de finalizar jornada laboral.
- Se recomienda estricto seguimiento y control a los acuerdos de pago.
- Se recomienda implementar alertas cuando hay vencimiento de acuerdos de pago.
- Se recomienda cruzar la información entre suspensión y reconexión
- Se recomienda suspender el servicio por BORNERA que por PIN.
- Se recomienda no dejar el medidor sin sellos, especialmente cuando realizan actividades de cortes y reconexión.
- Se recomienda mejorar los tiempos de reconexión, por estadísticas se evidencia que se demoran 36 horas.
- Se recomienda la verificación de los valores congelados y cruce de información con formato 17 SUI, con el fin de mejorar la calidad de información reportada.
- Se recomienda la normalización en actos de gerencia de los comités de compra de energía y gas y funcionamiento de los mismos.
- Se recomienda la normalización en actos de gerencia de los comités de tarifas energía y gas, funcionamiento de los mismos.

- Se recomienda actualizar procedimientos de facturación y pago de STR con personal nuevo de nómina y eliminar cargos de contratistas.
- Se recomienda creación de nuevos procedimientos de SDL y ADD.
- Recomienda validar de información despacho de energía
- Se recomienda replantear los indicadores del proceso
- Se recomienda seguimiento y control a los inventarios de infraestructura y alumbrado público
- Recomienda de manera urgente mejorar el archivo de gestión del proceso, puesto que es la información de usuarios no regulados y comercializadores, entre otros.
- Aplicación de encuesta de satisfacción en los puntos de atención de los municipios.
- Se recomienda estricto cumplimiento en el mantenimiento de aires acondicionados prioridad donde están equipos data-center, call-center planta eléctrica y de comunicaciones de los municipios.
- se recomienda asignación de recursos para tener un stock para mantenimientos correctivos.
- Seguimiento y control estricto en el registro y análisis de datos de la toma de lectura a no regulados y GNV, con el fin dar soluciones oportunas a pérdidas de GAS.
- Se recomienda implementar equipos de medida en fronteras.
- Elaborar e implementar procedimientos para planeamiento del sistema de gas.
- Se recomienda que el líder de los procesos de gas se apropie de lo documentado en los sistemas de gestión de calidad para que pueda atender las auditorías internas.
- Se recomienda definir quiénes serán los responsables de llevar actividades de matrícula, perdidas
- Socializar la norma del operador ENERCA a todos los empleados ENERCA, en especial operación y mantenimiento y líderes de ZONA.
- Se recomienda disponer de plan de actuación en el caso de encontrarse errores en la verificación o calibración del equipo
- Recomienda informes de inspecciones de termografía de subestaciones a la Gerencia Distribución, con el fin de tomar acciones preventivas oportunas.
- Actualizar los procedimientos y formatos de operación y mantenimiento de subestaciones teniendo en cuenta la entrada a operación del centro de control y personal nuevo de nómina.
- Recomienda relacionar las consignaciones clasificadas por zonas
- Plan de contingencia para eventos
- Se recomienda otro equipo para medir la calidad de la potencia.
- Incluir en los cobros de suspensiones los nombres de los proyectos
- Recomienda incluir indicador de falla más frecuentes en el sistema

- Recomienda realizar informes de análisis de fallas y causas y reportar a la Gerencia de Distribución, Directores de operación y mantenimiento, con el fin generen planes de acción para eliminar las causas de raíz de los problemas presentados en redes y subestaciones.
- Recomienda realizar mantenimientos predictivos y preventivos
- Organización del archivo de gestión.
- Herramientas de trabajo para líderes de zona. Equipos de cómputo, pinzas media, voltímetros, cámara termografía.
- stock de materiales para mantenimientos
- Se recomienda incluir dentro de los mantenimientos las recomendaciones de los informes de termografía, contratos de operación y mantenimiento, indicadores calidad de fallas y causas, indicadores de subestaciones
- Se recomienda evidenciar actas de eliminación de sellos.
- Se recomienda generación de alertas para los usuarios que quedan con pendientes en la documentación en la matrícula
- Se recomienda difusión por medios a usuarios en el tema de defraudación de fluidos
- Se recomienda que el archivo de usuarios con defraudación fluidos se realice en un solo expediente para cada usuario.
- Recomienda relación de control de usuarios que están con proceso de defraudación de fluidos se lleve con todas las etapas del proceso finalizando con el seguimiento al acuerdo de pago.
- Se recomienda alertas para sellos robados.
- Se recomienda elaborar e implementar procedimiento de pérdidas para gas.
- Se recomienda casilleros con seguridad para guardar actas y sellos de técnicos.
- Se recomienda mayor cobertura a la realización de revisiones de novedades. A octubre 2016 se realizaron 398.
- Implementar políticas para medidores con uso más de 15 años y cambio de acometidas internas abiertas
- Se recomienda determinar indicadores en el sistema de gestión de calidad como por ejemplo indicadores eficacia, rentabilidad, liquidez, entre otros.
- Se recomienda eliminar el procedimiento de caja menor de tesorería
- Se recomienda informes de austeridad en el gasto trimestral a la Gerencia General.

