



330.25.

INFORME EJECUTIVO ANUAL CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2017

CONSOLIDA EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL MODELO ESTANDAR DE
CONTROL INTERNO ADOPTADO EN LA EMPRESA DE ENERGIA DE
CASANARE S.A. E.S.P.

CIELO ESPERANZA BOHÓRQUEZ ARIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENERO / 2018

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. RESULTADOS AL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO.....	4
3. EVALUACION CUALITATIVA AL MECI.....	4
4. CERTIFICACIÓN A LA EVALUACIÓN DEL MECI-ENERCA.....	16

El presente documento contiene una descripción de los Fortalezas y Debilidades de cada uno de los módulos, componentes y elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno adoptado en ENERCA S.A. E.S.P.

1. PRESENTACION

Con el firme propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente en lo referente a evaluación de cada uno de los Módulos, componentes y elementos que componen el Modelo Estándar de Control Interno adoptado e implementados en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., se presenta a continuación un informe de evaluación al sistema de control interno a través de la aplicación de la encuesta de FURAG y MECI.

Cuestionario diseñado por el DAFP: FURAG preparatorio como nuevo esquema de medición de las políticas de desarrollo administrativo y MECI, para determinar la implementación y desarrollo del sistema de control interno a través del aplicativo dispuesto por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP).

Así mismo, la Oficina de Control Interno, enmarca sus actividades bajo los principios y valores de Transparencia, Integridad y Calidad; para lo cual desarrolla su evaluación bajo los siguientes criterios:

- Informe de auditorías internas a la gestión y resultado en el plan estratégico para la vigencia 2017.
- Informes de auditoría internas de la calidad por procesos realizada en la vigencia 2017.
- Informe ejecutivo de gestión del año 2016
- Tablero de indicadores 2017
- Informes de Ley presentados por la oficina de control interno
- Información relevante relacionada con el desarrollo de cada uno de los elementos del modelo estándar de control interno –MECI.
- Parámetros (encuesta FURAG) presentados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través de su aplicativo de la página WEB de la misma.
- Evaluación por medio de Fortalezas y Debilidades de los módulos (CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO), que conforman el MECI adoptados e implementados en ENERCA S.A. E.S.P.

2. RESULTADOS AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI:1000 – 2014 según DAFP

Los resultados del desarrollo e implementación así como el estado de los componentes y elementos del modelo estándar de control interno –MECI, en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., respecto a la vigencia 2016, no lo ha arrojado el aplicativo de manera inmediata, tan pronto se conozcan los resultados se divulgarán.

3.EVALUACIÓN CUALITATIVA AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI:1000 – 2014 según DAFP

A continuación se describe de manera más detallada cada uno de los módulos, componentes y elementos del MECI, como soporte interno para entidad y para conocimiento de los diferentes entes de control que lo requieren, así:

FORTALEZAS

1. MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Componentes: Talento Humano-Direccionamiento estratégico-Administración del Riesgo

1.1 Componente Talento Humano

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

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. Una vez fue aprobado el Código de Ética y Buen Gobierno, éste se socializó el 23 de Febrero de 2017 con todos los funcionarios de la Entidad, quienes a través de una carta firmada por cada uno de ellos, se comprometieron a dar entero cumplimiento a las directrices y políticas plasmadas en dicho documento, bajo las cuales deben regirse las actuaciones en **ENERCA S.A. E.S.P.**, en el marco de la calidad, transparencia, oportunidad y eficiencia, sin desconocer sus obligaciones inherentes a las actividades de la Empresa de Energía de Casanare y asegurando los derechos e intereses de la organización.

Igualmente la entidad durante la vigencia 2017 desarrollo las actividades planteadas en el plan anticorrupcion y atencion al ciudadano para la vigencia 2017 en cada uno de sus componentes con un alto nivel de cumplimiento , de acuerdo con el seguimiento efectuado por la oficina de control interno. Para la vigencia 2017 se establecio estrategias para

prevención de actos de corrupción para lo cual se desarrollo la difusión de campañas de autocontrol soportadas aplicación de valores y principios institucionales e implementación de los controles establecidos en la metodología del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017.

El autocontrol hizo parte inherente de las funciones y actividades de los Trabajadores y Colaboradores de ENERCA. Para fortalecer la ética la oficina de control interno lideró la implementación de las campañas definidas como **Seamos Legales, hagamos todo Legal,** y **Desconecta al Corrupto,** como herramienta dirigido a los usuarios, proveedores, trabajadores, colaboradores y comunidades vinculadas con Enerca, para reportar de buena fe y de forma anónima, cualquier situación o duda que le indique el no cumplimiento de los lineamientos establecidos en el código de ética y buen gobierno. Una vez realizada la implementación de las campañas se obtuvieron varias Denuncias las cuales se les abrió la respectiva investigación interno como a los entes de control.

Desarrollo del Talento Humano

Para el año 2017 en las distintas actividades del proceso gestión humana, elaboró y desarrollo los planes de formación, capacitación, bienestar, inducción y reinducción, los cuales contaron con la participación activa de los trabajadores, quienes a través de la aplicación de la encuesta de nivel de satisfacción, evaluaron favorablemente en un 92% las actividades realizadas; reflejando los resultados en el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Se realizó la encuesta general del clima organizacional mediante la cual se buscó conocer y evaluar la percepción de los empleados frente a la Empresa; de acuerdo a las condiciones ofrecidas por ENERCA S.A E.S.P. De la encuesta aplicada al total de los empleados se obtiene que el **81%** de los empleados se encuentran satisfechos y comprometidos; la oficina de Gestión Humana trabaja en la implementación de medidas de mejora para los puntos frágiles encontrados dentro del clima organizacional de la Empresa.

La oficina de gestión humana actuando como designada por la Gerencia Administrativa y Financiera, dando cumplimiento al procedimiento para la comprobación de faltas y aplicación de las sanciones disciplinarias laborales en consonancia con el Reglamento Interno de Trabajo de la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A.- E.S.P., recibió 17 procesos, 10 se generaron por queja interna y 7 por queja externa; de los cuales se impartieron 4 sanciones disciplinarias, 6 fallos inhibitorios, 2 absolutorios, 3 llamados de atención y 2 quejas fueron archivadas.

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Planes y Programas

Con el fin de dar cumplimiento al nuevo referente estratégico de la entidad definido para las vigencias 2017, las Gerencias han enfocado sus esfuerzos que permitan el cumplimiento

de las estrategias definidas en cada uno de los objetivos estratégicos a través de la definición y ejecución de proyectos de inversión y planes de acción.

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, bajo la directriz de la gerencia general y el liderazgo de la oficina asesora de planeación y regulación, se efectuó la formulación de la planeación institucional elaborado de manera participativa los planes de acción por dependencia y proyectos.

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 y al Comité Coordinador de Control Interno se realizó al 31 de julio 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.

Después de un gran trabajo en Equipo con los líderes de Procesos implicados en la auditoría realizada por el ICONTEC en el mes de agosto de 2017, se logró ampliar el alcance de la certificación otorgada el 26 de Agosto de 2015 por parte del **ICONTEC A LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE, EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 AL MACROPROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA**, por lo cual ICONTEC amplía el alcance de la certificación en la **NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 al MACROPROCESO DE COMERCIALIZACIÓN segundo proceso MISIONAL de los tres existentes en la compañía**. Lo anterior evidencia el compromiso de la oficina Asesora de Sistemas Integrados de Gestión y Proyectos y los demás procesos de la compañía en avanzar hacia la mejora continua en pro del fortalecimiento administrativo y financiero de la compañía

Estructura Organizacional

En lo corrido de la **vigencia 2017**, no se presentó modificaciones al Manual de Funciones y Competencias. Se realizó la vinculación de 34 trabajadores, dando cumplimiento a lo establecido en el Acto de Gerencia 560 del 8 de noviembre de 2016. Es de resaltar que un 70% de este personal corresponde al personal de ventanilla de todo el departamento,

satisfaciendo así específicamente las necesidades de regulación con respecto a la atención a los usuarios.

Indicadores de Gestión

Dentro del sistema integrado de gestión cuenta con un "tablero de indicadores por procesos 2017", en el cual se encuentran contenidos los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.

La entidad logró un cumplimiento del 60% de sus metas de las estrategias formuladas en el plan estratégico 2017. Los indicadores de gestión de los planes de acción correspondiente se miden con base en la ejecución de las metas reportadas por los líderes de los procesos durante la vigencia a través de un informe ejecutivo y el control en excel.

Políticas de Operación

Las políticas de operación se encuentran definidas en cada uno de los procesos de la entidad. A medida que se realizan actualizaciones a los procedimientos los líderes de los procesos revisan la pertinencia de ajustar también las políticas de operación de los mismos, 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.

1.3 Componente Administración del Riesgo

Administración del Riesgo

El tema de riesgos tuvo un cambio significativo, que tomó como base una mirada de mayor estrategia, partiendo del conocimiento integral de toda la Entidad, y la focalización de la

totalidad de tipos de riesgos que en uno o en varios de los procesos podrían afectar el logro de metas y cumplimiento misional.

La Entidad definió los Lineamientos para la Administración de los Riesgos, que permiten a los responsables de los procesos abordar metodológicamente el contexto estratégico, la identificación, análisis, valoración y la Política de Administración de Riesgos, así como el manejo y control de los mismos. Cabe aclarar que la metodología de ENERCA S.A. se encuentra alineada con la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como con la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en observancia al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

De conformidad con los Lineamientos para la Administración del Riesgo, el monitoreo de los riesgos se efectúa Semestralmente.

Posterior a la retroalimentación hecha con los líderes, se consignó toda la información concerniente en un archivo plano en Excel llamado: FT-MDP-SPR-50 Mapa Integral de Riesgos, el cual actualmente se encuentra consolidado, registrando en él, los respectivos controles a los riesgos identificados, la opción de manejo y acciones a tomar para dar manejo al mismo, responsable de las acciones, el periodo de seguimiento con fechas de inicio y terminación, registro o evidencia de la acción tomada o acciones de contingencia en caso de la materialización del riesgo. Una vez terminada la etapa de recopilación de la información, se procederá a socializar el documento con todos los funcionarios de la Entidad para emprender conjuntamente el compromiso de gestionar todas y cada una de las actividades bajo la política del control de riesgos desde la competencia de cada proceso.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente Autoevaluación Institucional

Autoevaluación de Control y Gestión

El Gobierno Nacional a través de la expedición del Decreto 648 de 2017, donde establece la necesidad de regular la organización de las Oficinas de Control Interno, su rol y actualizar lo relativo al Comité de Coordinación de Control Interno en las entidades, la Empresa de Energía de Casanare ENERCA, actualizó las funciones y composición del Comité de Coordinación de Control Interno mediante Acto de Gerencia 551 del 29 de agosto 2017.

Para la vigencia 2017, se programaron y ejecutaron 3 revisiones por comité coordinador de control interno para el seguimiento y evaluación del 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.

El Comité de Conciliación, cumplió con las funciones establecidas en la Ley durante la vigencia 2017.

Auditoria Interna

La oficina de control interno para la vigencia 2017 elaboró y presentó para la aprobación del comité coordinador de control interno el programa anual de auditoria internas según acto de Gerencia 189 del 17 de marzo de 2017. Conforme al cronograma establecido se ejecutaron y elaboraron un total de 72 informes: con respecto a informe ejecutivo anual de control interno 2016, informes de auditorías de gestión y de calidad, 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, 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, Seguimiento-Estrategias-Plan-Anticorrupción, Informe de rendición de cuentas, Informe Cuenta Fiscal a la Contraloría General de la República. CGR SIRECI, Informe de seguimiento a 465 reportes SUI, informe de seguimiento al comité de conciliación e Informes a Entes de Control.

Dando cumplimiento y ejecución al plan de auditoria interna 2017, aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, se emitieron 19 informes de auditoría interna de gestión y calidad a procesos que incluyeron 35 observaciones y 111 recomendaciones de mejora continua.

Durante la vigencia del 2017 la oficina de control interno participó en los Comités directivos, de conciliación, de inventarios y demás reuniones en las cuales fue invitado.

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 (Contraloría Departamental y General, DNP, Superservicios) con una efectividad en la implementación de compromisos del 94%; de esta manera la Oficina de control interno fortalece la confianza hacia los accionistas, la junta directiva, la Gerencia y demás grupos de interés y demuestra su compromiso por el mejoramiento continuo.

La Contraloría General de la República practicó durante 2017 una auditoria a ENERCA SA ESP, a través de la evaluación de la ejecución de proyectos financiados con recursos del SGR y anterior Régimen para las vigencias de los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016. Como producto de dicha auditoria en su informe final, no reporto ningún hallazgo para nuestra Entidad. Con lo anterior, se refleja la eficiencia en la ejecución de los Recursos Públicos.

Con respecto al seguimiento realizado a la oportunidad del cargue en el aplicativo SUI de la Superservicios de los 448 reportes de información del servicio de Energía y Gas, en

promedio la entidad presenta un porcentaje de cargue del 97% es decir que para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017, actualmente, 3% tiene pendiente formatos de información por cargar al sistema porque la fechas del reporte pasan al año siguiente.

La Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento trimestral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual presenta 80% de las acciones ejecutadas y finalizadas a 31 de diciembre de 2017.

Así mismo, la Oficina de Control Interno realizó verificación y seguimiento a la ejecución de los proyectos OCAD correspondiente a los avances, soportes y planes de mejora con fechas de corte de cada trimestre de cada vigencia. El resultado de esta verificación, se reportó a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e informes – SIRECI-, de acuerdo con los lineamientos y plazos establecidos para tal fin.

Finalmente los seguimientos de cumplimiento en las normas NTC ISO 9001:2015 el cual presenta un 60 %, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual presenta un 75%, requisitos GNV el cual presenta un 55%, esquema de incentivos y compensaciones Resolución CREG 097 de 2008 el cual presenta un 70%, el Modelo Estándar de Control Interno el cual presenta un 90%, inventarios STR y SDL el cual presenta un 26%. De los requisitos ejecutados y finalizados a 31 de diciembre de 2017.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Comunicación externa:

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 2017 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.

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:

Comunicación Interna:

Al Qfdocument Web como herramienta de gestión documental y de correspondencia interna, se le generaron alertas visuales en las comunicaciones externas. Se han llevado a cabo mejoras al Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

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

Enerca cuenta con 19 oficinas o puntos de atención al usuario distribuidas en las zonas que atiende contando con la de San Luis de Gaceno que se abre a partir de diciembre 2017. 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. Los puntos de atención de los diferentes municipios son: Yopal, Nunchia, Tamara, Hatocorozal, San Luis de palenque, Barranca de Upia, Orocue, Maní, Villanueva, Pore, Monterrey, Trinidad, Aguazul, Sabana Larga, Tauramena, Paz de Ariporo, Chameza y Sacama.

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.

Sistemas de Información

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.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno considera que el Modelo Estándar de Control Interno – MECI ha logrado un fortalecimiento en los módulos, componentes y elementos, contribuyendo a la mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

DEBILIDADES

PLANEACION, SIG Y PROYECTOS, GESTIÓN HUMANA.

Debido al cierre del servicio de Telecomunicaciones se debe realizar la actualización y ajustes de mejora del direccionamiento estratégico (misión, visión, política y objetivos de calidad, política ambiental, política de seguridad y salud en el trabajo). Así mismo, socialización e interiorización de la nueva versión.

Sensibilizar e interiorizar la nueva versión del código de ética y buen gobierno a través de diferentes actividades para que los trabajadores y colaboradores de la entidad interactúen, con las partes interesadas, en un ambiente que facilite la comprensión, el respeto y la identificación en nuevas necesidades para el mejoramiento de la prestación del servicio.

Es importante se fortalezca la cultura de autoevaluación y autocontrol que permita a cada líder de proceso responsable de los procesos, planes de acción, proyectos y supervisión de sus colaboradores, medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real.

La Oficina de Control Interno reitera su recomendación, respecto de la importancia del acompañamiento permanente por parte de la Oficina Asesora de SIG y Proyectos, a los responsables de procesos en el manejo de riesgos.

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 realizar acciones correctivas para evitar que riesgo se vuelvan a presentar.

Socializar e implementar los nuevos cambios de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ENERCA que se realizaron con la nueva versión de la norma ISO 9001: 2015, como por ejemplo (gestión del conocimiento, salidas no conformes, acciones correctivas, riesgos de procesos, entre otros)

COMERCIALES

Actualizar y socializar el contrato de condiciones uniformes tanto para Energía y GAS a través de actividades de capacitación y evaluación para que los trabajadores y colaboradores de la entidad interactúen, se apropien en conocimiento, con las partes interesadas, con el fin de dar soluciones rápidas y eficientes a nuestros usuarios.

Falta Elaborar y socializar instructivos del sistema SAC de cada una de las actividades que realizan los procesos de la Gerencia Comercial.

Enfocar mayores esfuerzos a la actividad de aplicación del 100% de novedades.

No se le ha venido dando la importancia requerida al proceso de matrícula de usuarios, cuando ésta es la primera parte de generar ingresos a la empresa. Adicionalmente exigir equipo de medida para registro de nueva matrícula.

Continua capacitación al personal que ingresa información al sistema Comercial, dado que cualquier error Humano genera problemas en los procesos y aumento de PQR.

La rotación de personal desestabiliza los procesos de la entidad.

Se recomienda control en el sistema SAC con respecto a usuarios temporales o provisionales.

Se recomienda control y seguimiento en el sistema SAC con respecto a usuarios que realizan acuerdos de pago.

Se hace necesario la instalación de medidores a los registros que actualmente no cuentan con medición real de consumo.

Es pertinente exigir cumplimiento de RETIE y en proyectos nuevos exigir que medidores estén en parte visible y sin ningún tipo de impedimento para la realización de actividades comerciales de la empresa.

Cierre de procesos oportunos en sistema SAC, una vez se realice las acciones o actividades.

TECNICA

Mayor cumplimiento a la programación y ejecución de mantenimientos, se incrementen las actividades de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivos para el servicio de energía y GAS.

Requiere con urgencia cumplir con los requisitos en un 100% del esquema de incentivos y compensación según Resolución CREG 097 de 2008.

Fortalecer la aplicación de un análisis en el resultado de estadísticas de fallas presentadas en los circuitos con el fin de determinar el tipo de mantenimiento que requiere.

INTERVENTORES Y SUPERVISORES

A nivel de los proyectos y contratos, falta un seguimiento más riguroso por parte de los Supervisores e Interventores de ejecución de contratos en especial los de los proyectos OCAD al cronograma de actividades inicialmente establecido, lo cual se manifiesta en el vencimiento de las fechas de culminación de las actividades programadas. Adicionalmente la entrega oportuna de soportes de ejecución y seguimiento.

Los Supervisores deben de exigir en el momento de la liquidación de los Colaboradores el paz y salvo. La devolución de documentación, carnet, actas revisión, sellos, herramientas de trabajo y cierre de solicitudes asignadas en QFDOCUMENT)

Las Observaciones formuladas en los informes de Interventores y Supervisores deben quedar subsanas y evidenciadas durante la ejecución de los Contratos en especial la de los proyectos OCAD.

SALUD OCUPACIONAL

Se recomienda examen ocupacional de ingreso, desvinculación y periódico al 100% de los trabajadores.

La asignación presupuestal para la implementación y realización del cronograma de Seguridad y Salud en el trabajo es de vital importancia.

Seguir con la implementación de las recomendaciones que salgan del informe aplicación de la ARL SURA.

Falta acompañamiento continuo y fortalecimiento al comité COPASST.

Falta formación en la identificación de peligros, socialización de la matriz de peligros, así mismo, reporte e investigación de incidentes.

Se hace necesario que la entidad analice e identifique de manera completa todos los procesos los posibles riesgos ocupacionales, y adicionalmente, es preciso que se evalúe la efectividad de los controles aplicados.

Estricto cumplimiento y socialización del plan de actividades de Seguridad y Salud en el trabajo anual.

COMITÉ DE CONCILIACIÓN

Como oportunidad de mejora, se recomienda fortalecer la tarea de socialización al comité conciliación sobre Políticas de prevención del Daño.

Se recomienda que las fichas técnicas de los casos a tratar se envíen antes a los miembros del comité de conciliación para se han estudiadas.

El Comité de Conciliación tramitó de manera oportuna el 88% de las solicitudes de conciliación interpuestas durante la vigencia 2017, en cuanto al seguimiento de las solicitudes de conciliación que superaron los 15 días para ser llevadas al Comité de Conciliación, es importante continuar con el seguimiento riguroso para no sobrepasar los términos establecidos en la norma.

Se evidenció que la Secretaria Técnica elaboró las actas de las 14 sesiones realizadas por el Comité de Conciliación, en dos (2) de estas se observan que las firmo el suplente, por lo que se recomienda justificar y soportar en el acta la causa de no estar firmando el presidente.

La presentación por parte de la Secretaria Técnica el informe de Gestión del Comité de Conciliación al Representante Legal y al Comité; y dado que a la fecha del seguimiento aún no se ha presentado el informe correspondiente al segundo semestre de 2017, y considerando lo establecido en el artículo Quinto, numeral 3 del Acto de Gerencia 086 del 2015, se sugiere tener en cuenta la periodicidad en la presentación de este informe (semestral).

GERENTES, ASESORES, DIRECTORES Y LIDERES DE PROCESOS

Fortalecer la cultura de evidenciar las reuniones de los diferentes Comités

Estricto cumplimiento y seguimientos a los compromisos formulados en las actas de los diferentes Comités.

Estricto cumplimiento y seguimientos a las estrategias actividades y metas formuladas en los planes de acción y plan estratégico.

Soportes de inventario cuando se le entrega un puesto de trabajo a un trabajador.

Soportes de inventario (paz y salvo) cuando se desvincula un trabajador

A errores humanos presentados en los aplicativos, soluciones inmediatas.

Implementar acciones de los diferentes análisis financieros frente a los resultados en materia de ingresos, costos de ventas y gastos operacionales.

3.CERTIFICACIÓN A LA EVALUACION DEL MECI ENERCA

Anexo se presenta la certificación donde se evidencia la recepción de información de evaluación al Modelo estándar de control interno de la vigencia 2016, encuesta que fue desarrollada a través del aplicativo FURAG presentado por el DAFP en el año 2017.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cielo', with a large, stylized flourish extending upwards and to the right.

CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS
Asesor de Control Interno



FUNCIÓN PÚBLICA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
FAZ. EQUIDAD. EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la Entidad E.S.P. EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE - ENERCA S.A. presentó la encuesta MECI VIGENCIA 2016 para la evaluación al Sistema de Control Interno.

Usuario utilizado para el reporte: 3971JCI

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional



eva
Espacio Virtual de Atención al Ciudadano

Caracas # No. 12-40, Bogotá, D.C., Colombia | Teléfono: 7322927 | Fax: 7322927 | Email: gpe@cpa.gov.co | 01800021172



mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión

CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la Entidad E.S.P. EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE - ENERCA S.A., a través del usuario furag3971JP, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG II correspondiente al mes de octubre de 2017.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional



Informe
Código: FT-MAA-GD-08
Versión: 1