

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

**INFORME AVANCE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
**PERIODO AUDITADO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2014**

**INFORME NÚMERO: 1409027**

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>CARGO:</b>	Profesional de Auditoría Interna	Auditor CHEC (E)	Auditor CHEC (E)
<b>NOMBRE:</b>	Nancy Edith González Jaramillo	Nancy Edith González Jaramillo	Nancy Edith González Jaramillo
<b>FIRMA:</b>	<i>Nancy Edith González J.</i>	<i>Nancy Edith González J.</i>	<i>Nancy Edith González J.</i>
<b>FECHA:</b>	Diciembre 26 de 2014	Diciembre 29 de 2014	Diciembre 29 de 2014

*Este documento es confidencial y es de propiedad de Auditoría Interna de CHEC. Prohibida su reproducción o distribución por cualquier medio, sin previa autorización del Auditor Interno.*

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

**INFORME AVANCE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**  
**DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar el grado de avance del Sistema de Control Interno en la CHEC, de acuerdo al Modelo Estándar de Control Interno y al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

**2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Verificar que la empresa realice los ajustes necesarios para adaptar en su interior los cambios surtidos en la actualización del MECI.

**3. ALCANCE**

Estado de avance de la actualización MECI de octubre a diciembre de 2014

**4. CONTEXTO**

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, contempló en su artículo 9 inciso 3 lo siguiente: *“El jefe de la oficina de control interno deberá publicar cada (4) meses en la web de la entidad, un informe pormenorizado del estado de control de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”*

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se procedió a elaborar y publicar en la página web el informe de evaluación del Sistema de Control Interno con corte a diciembre de 2013, con fecha de emisión de informe febrero de 2014.

En el mes de marzo de 2014 se elaboró y publicó en la página web el informe de actualización de Evaluación del Sistema de Control Interno aplicando la nueva metodología del DAFP y se presentó electrónicamente la encuesta de MECI así como el informe ejecutivo anual que contiene fortalezas y oportunidades de mejora.

Igualmente, con corte al mes de septiembre de 2014, se publicó en la página web de la empresa la evaluación del Sistema de Control Interno y los avances realizados en la empresa en la actualización y aplicación del decreto 943 de mayo de 2014.

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

El informe que a continuación se presenta, será publicado en la página web y contiene el nivel de avance de los aspectos a mejorar detallados en los informes relacionados en los párrafos precedentes y la evolución de los ajustes adoptados por la organización con la actualización de MECI, según lo establecido en el decreto 943 de mayo de 2014.

La actualización del MECI, tiene como objetivo brindar una herramienta de control, que sirva a las entidades para facilitar la implementación y fortalecimiento de sus Sistemas de Control Interno, asegurando razonablemente el cumplimiento de sus objetivos.

A través del modelo, se determinan el establecimiento de acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación.

## **5. FORTALEZAS**

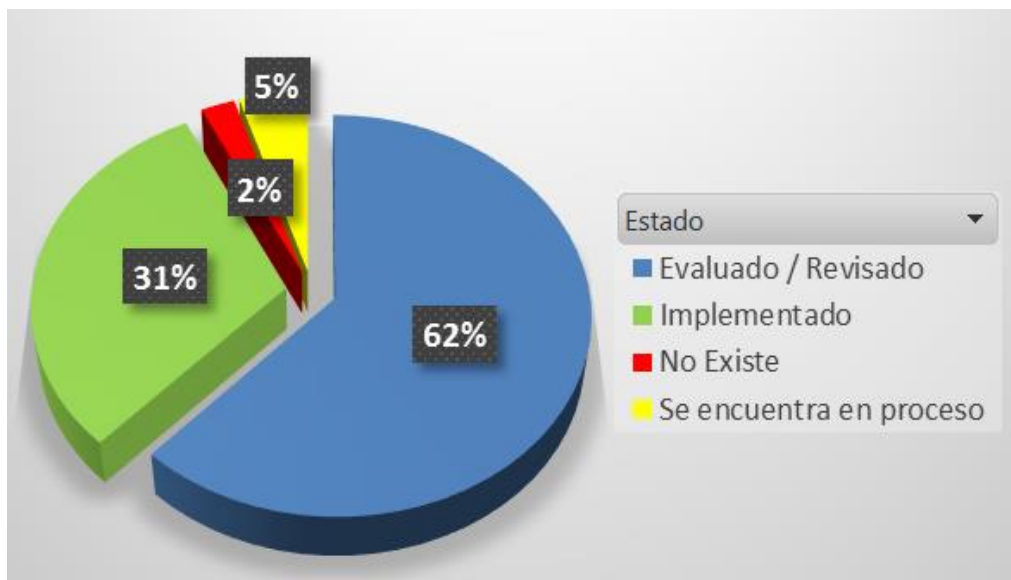
- El plan de mejoramiento Número 41110 liderado por Desarrollo Humano y Organizacional, para ajustar y modificar los procesos a los cambios dados por la nueva estructura de la empresa, que afectan aspectos como la documentación, normatividad, indicadores y planes de mejoramiento.
- El núcleo corporativo está definiendo una nueva metodología y un nuevo aplicativo, para evaluar los riesgos en procesos y proyectos. No obstante, los procesos de la empresa, evaluaron los riesgos en el año 2014, con la metodología vigente en Chec.
- El sistema de Gestión Integral, facilita a los empleados de la empresa la mejora continua de los elementos y componentes del MECI.
- El Área de Auditoría realiza seguimiento, monitoreo, control y evaluación periódica, a los planes de mejoramiento que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, evaluaciones internas y de las observaciones de los entes de control, orientados a mejorar las condiciones de calidad y oportunidad en la atención de los mismos.
- En el mes de diciembre, se llevó a cabo la auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión por parte del CIDET, donde se ratificó la certificación en calidad ISO 9001:2008.

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

**6. CONCLUSIÓN**

El Decreto 943 de mayo de 2014 establece unas fechas para adoptar al interior de la organización los cambios surgidos en la actualización del MECI, donde la empresa cumplió en los tiempos establecidos con las siguientes fases:

- Fase de conocimiento: Se revisaron los lineamientos sobre la actualización y se realizó sensibilización sobre el nuevo modelo, a las personas responsables de efectuar el diagnóstico.
- Fase de diagnóstico: Se realizó la autoevaluación del Sistema de Control Interno, aplicando la metodología establecida en el decreto 943 de mayo 2014. Igualmente, auditoría interna revisó y evaluó la evidencia soporte, de cada uno de los productos mínimos a entregar según metodología MECI. Ver en anexos el archivo de Excel denominado “Diagnóstico MECI 2014 CHEC”



**En proceso:**

Productos mínimo según MECI	Responsable	Evidencia productos mínimos en proceso
Programa de bienestar-ANUAL	Bienestar laboral y familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está en proceso de adaptación frente a los resultados que se obtienen en calidad de vida. Se están documentando en el SGI.</li> </ul>
Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.	Gestión de la infraestructura de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se viene adelantando un proyecto de seguridad de la información con el Núcleo Corporativo, con el fin de minimizar los riesgos de seguridad de la información.</li> <li>• Con el aplicativo visión cliente se busca hacer una validación de la calidad de la información de los clientes.</li> </ul>

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

**No existe:**

Productos mínimo según MECI	Responsable	Evidencia productos mínimos en proceso
Plan de incentivos - ANUAL	Gestión del Desempeño	A la empresa no le obliga, existe una convención colectiva que beneficia a los trabajadores.

- Fase Planeación de la actualización: Producto del diagnóstico realizado se dio un plan de Plan de trabajo y se establecieron los siguientes planes de mejoramiento:

Lograr la aprobación del documento Manual de Comportamiento ético a cargo del proceso Cambio y cultura

Realizar plan de trabajo encuesta calidad de vida a cargo del proceso Bienestar y calidad de vida

Capacitar a los empleados en la actualización del MECI, a cargo del proceso Gestión de Competencias y Aprendizaje.

Los ajustes a realizar en el Sistema de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, no fueron llevados a plan de mejoramiento por lo siguiente:

Uno de los temas transversales de Gobierno en Línea, es la seguridad de la información y se espera que a partir del año 2015 se implemente y tome empuje todo el tema de seguridad informática. Cualquier tema de seguridad informática en CHEC debe ser consultada con EPM, con quien se tiene contacto permanente.

CHEC cuenta con el Aplicativo Visión Cliente, que soporta la actualización de datos de contacto e información general de los clientes y clientes potenciales del servicio de energía de la empresa, el cual surgió como complemento al proyecto Base de datos, que persigue la actualización continua de los datos de clientes y clientes potenciales de la empresa. Concretamente con el proyecto se busca la actualización constante de datos de los clientes y clientes potenciales como:

Dirección, teléfono, nombre, correo electrónico, datos relacionados con la propiedad del inmueble y la característica del usuario del servicio de energía (si es usuario del servicio, si es propietario y si es suscriptor).

Visión cliente, en la actualidad soporta el registro de los datos que se están actualizando por diferentes medios como son: Localidades, Call Center, Contrato Integral, Pérdidas, Gestoras Sociales, Convenio con La Aurora y el programa Gestiona tu consumo.

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

El aplicativo Visión Cliente, entró en funcionamiento en el año 2013 y se realizaron unas modificaciones en el año 2014, con el propósito de que se consolidara como la herramienta soporte, para la actualización de base de datos relacionados con los clientes y clientes potenciales de la empresa.

Los usuarios de Visión Clientes son: Mercadeo y ofertas, Canales presenciales, Operaciones Comerciales y Soporte Clientes. Es importante resaltar que todo el proceso de actualización de datos que se está adelantando cumple con la Ley de Habeas Data, de tal manera que la empresa pueda utilizar esta información para contactar, promocionar y ofrecer servicios a estas personas.

En la actualidad Visión Cliente, es el proveedor de datos para adelantar diferentes actividades como por ejemplo, realizar las encuestas de satisfacción del servicio. Es un aplicativo que pone a disposición información actualizada, no solo de los clientes del servicio de energía, sino también de su núcleo familiar.

La actualización de Visión Cliente se lleva a cabo por parte del personal de Mercadeo y Ofertas, a donde llegan todos los formatos y en otros medios (medio magnético, correos electrónicos) de la información que fue recolectada en terreno por parte de las Áreas o Procesos mencionados anteriormente.

- Fase de ejecución y seguimiento: Se realizó seguimiento acorde con el plan de trabajo y la priorización de actividades planteadas en la fase anterior, los cuales se encuentran registradas y documentados en el Sistema de Gestión Integral, así:

Plan de Mejora Nro. 40982 Aprobación del documento Manual de Comportamiento ético:

El proceso Cambio y cultura revisó el borrador de Manual de Comportamientos Éticos que se tenía elaborado y lo actualizó de acuerdo con los cambios realizados en la estructura organizacional.

Se revisaron los contenidos mínimos que debe tener un código de ética, según Transparencia por Colombia, y se hicieron explícitos en el manual, ya fuera en el desarrollo del contenido del mismo o en la descripción de otros referentes éticos aplicables a CHEC.

Se actualizó la información relacionada con los mecanismos de reporte de comportamientos no éticos, teniendo en cuenta que estos serán manejados por la Unidad de Cumplimiento de EPM directamente.

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

Se adaptó el Manual de Conducta Empresarial de EPM, para ser adoptado en CHEC.

Se realizó presentación del Manual de Comportamientos Éticos en Comité de Gerencia, el cual fue aprobado y ajustado de acuerdo a las recomendaciones del Comité de Gerencia.

El 2 de diciembre de 2014 fue publicado el Manual de Comportamientos Éticos en la Intranet y la página web de la Empresa.

Plan de Mejora Nro. 40983 Realizar plan de trabajo encuesta calidad de vida:

Con el acompañamiento de Casa Matriz se trabajó en el Cronograma desde el mes de febrero del 2014, dando cumplimiento, hasta la fecha, con las actividades programadas.

Plan de Mejora Nro. 40894 Capacitar a los empleados en la actualización del MECI

De acuerdo a la actualización del MECI se requiere capacitar y socializar el nuevo Modelo Estándar de Control Interno a toda la organización; para ello se definió un plan de trabajo que incluye campañas de expectativas y posterior capacitación, el cual se inició desde el año 2014 y finalizará en el mes de diciembre de 2015.

En reunión realizada con los Profesionales de Desarrollo Humano y Organizacional y Comunicaciones, se construyó el despliegue del MECI, el cual fue aprobado por parte de la Jefe de Auditoría. El diseño de este despliegue, es el siguiente:

**Primer momento de expectativa**

- Piezas visuales y cancha de fútbol
- Espera invitación para jugar con MECI, para que no te metan un gol
- Difusión masiva de los contenidos de MECI
- MECI pregunta

**Segundo momento**

TALLER

1. Primer momento:

Sensibilización video importancia del control y autocontrol, videos, cuando no hay control, plan estratégico de futbol

2. Segundo momento:

Prueba de entrada, (insumo encuesta o elementos del MECI)

3. Qué es el MECI: video

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**

FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

4. Termina el video, qué elementos componen el MECI
5. Antecedes del MECI en CHEC (magistral)
6. Presentar el modelo
7. Beneficios del MECI, su importancia
8. Actividad: construyamos el MECI Juego de piezas con el modelo, quien es el representante, donde me veo yo en el modelo. Reflexión, ¿por qué hace parte del MECI ese componente?
9. ¿Cómo voy yo? Reflexión individual y grupal
10. ¿Cómo va auditoria? (magistral)

- Fase de cierre: Esta fase se encuentra en ejecución, los planes de mejoramiento planteados para ajustar la empresa a la actualización del MECI, presentan un avance del 100% en su ejecución con excepción de la capacitación a toda la empresa, la cual se ha dado a conocer en los equipos de trabajo de Comunicaciones, Auditoría Interna, Desarrollo Humano y Organizacional. También, se socializó a los Directivos, Jefes de áreas, Gestores y Conocedores de procesos, igualmente, en la autoevaluación del control que se realizó en todos los procesos de la empresa, en el mes de noviembre con el acompañamiento del proceso de Auditoría, se capacitaron 85 trabajadores de la empresa en MECI y temas relacionados con control, autocontrol, sistema de Control interno.

Además, existen otros aspectos que estaban pendientes de definir en el Núcleo Corporativo. A continuación, presentamos los avances de los temas planteados en el informe del Sistema de Control Interno, realizado y publicado con corte a septiembre 30 de 2014 y que son aplicables en la filial CHEC, así:

- Adopción del Código o Manual de Ética y sus contenidos mínimos:

Como se dijo anteriormente el Manual de Comportamientos Éticos ya fue definido, aprobado y publicado en el SGI y en la página web de la empresa dando cumplimiento a uno de los elementos del componente Talento Humano.

EPM tiene un nuevo enfoque para los valores de grupo, pero a la fecha no se ha recibido instrucciones para adoptarlos e implementarlos en las Filiales. CHEC cuenta con 4 valores corporativos los cuales han sido socializados y publicados dentro de la organización (Responsabilidad, Respeto, Honestidad y Servicio).

- Adopción y asimilación del Código de Buen Gobierno.

El Código de Buen Gobierno aún no ha sido definido por el Núcleo Corporativo de EPM, una vez se obtenga se procederá a adoptarlo e implementarlo.



**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

- Homologación y aplicación en los procesos de CHEC de la nueva guía metodología para la Gestión integral de Riesgos del grupo empresarial y adquisición del nuevo aplicativo:

La empresa cuenta con la aprobación por parte de la Junta Directiva, de la Política y los lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos, sin embargo, no se ha sido autorizada su divulgación.

La Matriz de Riesgo Estratégico fue construida con personal del Núcleo Corporativo, validada por el Comité de Gerencia y presentada a la Junta Directiva, igualmente, no ha sido autorizada su divulgación.

En forma no oficial, se conoce la nueva metodología para procesos y proyectos, así como el software para la Gestión Integral de riesgos y para planes de mejoramiento (Kairo).

EPM aplicó la nueva metodología de Gestión Integral de Riesgos a proyectos del Sistema de Transmisión Regional (STR) que requerían hacer el análisis de riesgos; en la evaluación CHEC participó como observador.

Durante el año 2014 el proceso de riesgos realizó la actualización de los riesgos en los procesos de la empresa con la metodología vigente en CHEC; información que no ha sido ingresada al SGI ya que se está a la espera de nuevas directrices de EPM en cuanto al aplicativo y la metodología para el manejo y evaluación de riesgos.

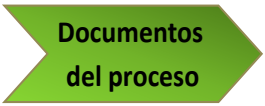




- Actualización y aplicación en los procesos de CHEC de las nuevas metodologías para la autoevaluación del control y autoevaluación de la gestión.

En el mes de noviembre de 2014 el proceso de Auditoría asesoró a los Gestores y Conocedores de los procesos en la aplicación de la nueva metodología de Autoevaluación del Control y la Gestión, la cual buscaba:

- ✓ Valorar la efectividad del control interno de la entidad.
- ✓ La eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.
- ✓ El nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos.
- ✓ Los resultados de la gestión.

Para realizar la autoevaluación del Control y la Gestión se utilizó la plantilla enviada por núcleo corporativo, donde cada responsable de proceso autoevaluó los siguientes aspectos:

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿El proceso está caracterizado y tiene definido y documentado la descripción, el objetivo, el alcance y la desagregación de actividades según la estrategia?</li><li>2. La gestión de la documentación facilita el desarrollo y mejora del proceso?</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿El proceso tiene definidos y validados los indicadores?</li><li>2. Realiza seguimiento y análisis de los resultados?</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿El proceso tiene identificada y validada la Normatividad vigente por el responsable?</li><li>2. El responsable realiza divulgación y verificación del cumplimiento?</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tiene plan de mejoramiento del proceso?</li><li>2. ¿Realiza seguimiento al plan de mejoramiento definido?</li><li>3. La gestión de los planes de mejoramiento facilita el desarrollo y mejora del proceso?</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tiene identificado los riesgos?</li><li>2. Tiene identificados y valorados los controles?</li><li>3. Tiene evaluados los riesgos?</li></ol>

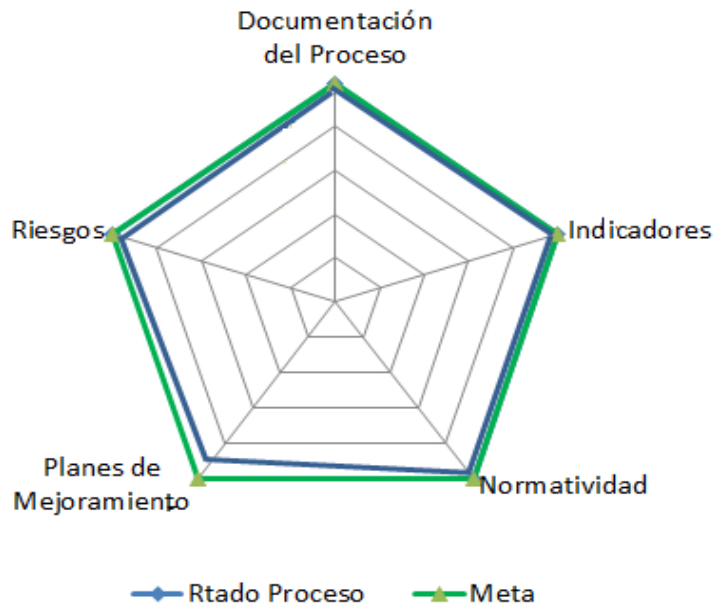
Con los siguientes resultados:

- **Documentos del Proceso:** En 55 procesos (75.34%), se debe actualizar la documentación, por los cambios derivados del Programa Grupo EPM sin Fronteras y del relacionamiento funcional. (ver anexo 1)
- **Indicadores:** En 22 de los 73 procesos, es decir el 30.13%, se deben realizar modificaciones en los indicadores, como: la inclusión de nuevos indicadores, el análisis de la pertinencia de algunos indicadores y actualización en el seguimiento de los indicadores. (Ver Anexo 2).
- **Normatividad:** En 25 procesos (34.24%) se deben realizar modificaciones o ajustes respecto a la inclusión de normatividad externa aplicable al proceso, revisión de la normatividad vigente y socialización al personal que se ve impactado por cambios realizados a la normatividad interna y externa. (Ver Anexo 3).
- **Planes de mejora:** En 15 procesos (20.54%), presentaban atrasos en la atención a las acciones de mejora a cargo del proceso bien sea por iniciativa propia del proceso o como producto de evaluaciones internas o externas realizadas al proceso. (Ver Anexo 4).
- **Riesgos:** Los riesgos fueron evaluados por la Profesional responsable del proceso de riesgos en CHEC. De acuerdo a la autoevaluación realizada el 100% de los procesos tienen identificados y evaluados los riesgos, Igualmente, han identificado y valorado los controles para minimizar los riesgos.

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

Según la metodología utilizada en la autoevaluación del Control y la Gestión, la empresa obtuvo un resultado del 99% en el cumplimiento de los controles que corresponde a una calificación de óptimo.

<b>Resultado CHEC total</b>	<b>99%</b>
<b>Escala</b>	<b>Óptimo</b>



## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

**Componente Talento Humano- Elemento desarrollo del talento humano**

Continuar capacitando a los empleados en la actualización del modelo MECI

## 8. ANEXOS