



PLAN DE MEJORAMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENELAR E.S.P.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
JUNIO DE 2019



Enelar E.S.P.



CONTENIDO

| | |
|-------------------|----|
| OBJETIVO | 2 |
| ALCANCE | 2 |
| METODOLOGÍA..... | 2 |
| AVANCES | 3 |
| CONCLUSIONES..... | 16 |

INFORME PLAN DE MEJORAMIENTO

DE AUDITORIA 180 GRADOS CONSULTORES.

OBJETIVO

Verificar el nivel de conformidad normativa, procedimental y en general de las acciones de mejora dispuestas en el Plan de Mejoramiento producto de auditoria interna 180 grados consultores, realizada a los procesos de la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**

ALCANCE

Realizar seguimiento al avance y cumplimiento del Plan de Mejoramiento levantado, con el objeto de Certificar al proceso de Mantenimiento y los procesos del negocio de la comercialización de energía eléctrica de la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**

METODOLOGÍA

Se procede a analizar y consolidar información de las acciones realizadas por los responsables y se verifica el cumplimiento de dichas acciones.

Se recauda la documentación que proporciona soporte a la realización de las acciones propuestas por el Plan de Mejoramiento en la cuales se hace gestión para lograr obtener un 100% de avance, estos hallazgos son los siguientes:



AVANCES

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE. | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|---|---|--|--|----------------------|
| No se han identificado los riesgos y oportunidades del proceso (6.1). | Diseño y construcción de la matriz de riesgos y oportunidades en conjunto con el proceso de planeación. | Se elaboró la Matriz de Riesgos y Oportunidades y fue entregada a la oficina asesora de Planeación el 27 de Abril de 2018. | Gestión de Energía/ Sara Liliana Anzola Rodríguez. | 100% Cerrado |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTAD O DE LA ACCIÓN N. |
|--|--|---|--------------------------------------|-------------------------|
| No se ha realizado la matriz de gestión del riesgo del proceso | Elaborar la Matriz de Riesgo del Proceso de Mantenimiento. | Se elaboró la Matriz de Riesgos y Oportunidades para el proceso de mantenimiento. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se encontró justificación trazable y documentada de la falta de programación de mantenimiento anual de las siguientes subestaciones para el año 2017 CRAVO NORTE, MAPORILLAL, PLAYITAS. Se debe documentar los insumos de operaciones, inspecciones y diagnósticos que priorizan los mantenimientos a programar | Modificar formatos del plan anual mantenimiento agregando una columna de observaciones | Se modificaron los formatos de plan anual de mantenimiento. MTT-FO-001 Plan de mantenimiento de transformadores, MNT-FO-013, Plan de mantenimiento de Postería, MTT-FO-014 Plan de mantenimiento de servidumbre, MTT-FO-015 Plan de mantenimiento de subestaciones. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No hay órdenes de trabajo para el mantenimiento | Las órdenes de trabajo deben estar asignadas a los indicadores de avance del Plan Anual de Mantenimiento y debidamente archivadas para su fácil localización | Actualmente la orden de trabajo se encuentra asociada a la actividad de mantenimiento descrita en el formato del plan anual de mantenimiento. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |



| | | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|---------------|
| No se encontraron los equipos de medida de las subestaciones en el inventario de mantenimiento. | Recopilar la información de trabajos de mantenimiento y expansión de las subestaciones eléctricas del departamento de Arauca. | Se recopiló la información necesaria para la actualización de los inventarios de subestaciones y actualmente se encuentran actualizados. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se ha realizado normograma. | Asignar un responsable para la elaboración del normograma | Se elaboró el Normograma del proceso con el acompañamiento de profesional de apoyo del proceso Calidad. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se han registrado salidas no conformes. | Recibir la capacitación sobre el tratamiento y registro de las salidas no conformes del proceso e iniciar a evidenciarlas. | Se realizaron las capacitaciones en las diferentes zonas del departamento con el acompañamiento de la oficina asesora de planeación, Dirección Topma, en la semana del 7 al 10 de mayo de 2018. Actualmente ya se empezaron a realizar las salidas no conformes. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No han medido indicadores de gestión | Presentar la medición de indicadores de gestión del proceso de mantenimiento. | Actualmente cuentan con unos indicadores de gestión del proceso de mantenimiento mensual, trimestral y anual. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se encontraron procedimientos de actividades mencionadas en el plan anual de mantenimiento, tal como la limpieza de subestaciones. | Elaborar instructivo para la actividad de Limpieza de Patio de subestaciones. | Se elaboró instructivo MTT-IN-043 Limpieza de patio subestaciones. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| La trazabilidad de los trabajos realizados para la atención de fallas no está quedando con evidencia objetiva. Se usa grupo de WhatsApp sin estandarizar en celulares personales. | Existe trazabilidad de la atención de fallas en el OMS del CCA y el WhatsApp es la herramienta utilizada para la comunicación. Este aspecto inicialmente es del proceso de Operación. | Existe trazabilidad de la atención de fallas en el OMS del CCA y el WhatsApp es la herramienta utilizada para la comunicación. Este aspecto inicialmente es del proceso de Operación. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se encontró caracterización y gestión del riesgo del proceso. (Tame). | Caracterización del proceso y matriz del riesgo elaborados. | Se realizó la caracterización del proceso MTT-CA-001 y matriz del riesgo. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |

| | | | | |
|--|---|---|--------------------------------------|---------------|
| No se están planificando los mantenimientos preventivos realizados a los transformadores dentro del plan de mantenimiento anual, tal como el mejoramiento de tierras, instalación de chisperos. (Tame). | Elaborar un programa de mantenimiento predictivo y correctivo del SDL para un horizonte de 10 años. | Se elaboró Plan de mantenimiento a 10 años 2018 - 2028. Inicialmente se está realizando una revisión integral de alimentadores, esto con el fin de alimentar el documento programa de mantenimiento predictivo preventivo y correctivo del SDL, para el horizonte que se pretende de 10 años. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada |
| Se encontró transformador quemado desde el día 11 de septiembre el cual no ha sido atendido, por falta de equipos. No hay contrato de suministro de transformadores vigente. En este momento hay 15 transformadores quemados. FALTA DE RECURSOS. (Tame). | Contar con proveedor disponible para el suministro o reparación de transformadores de distribución. | Contrato celebrado el 26 de enero de 2018, de mantenimiento de transformadores. (Contratos 075 y 076 de 2018). | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No hay recursos para aislar las líneas que pasan por vegetación espesa. Se están talando árboles por los usuarios en consenso con la comunidad. (Tame). | Implementar en los nuevos proyectos de expansión urbana, la utilización de cable semiaislado en media y baja tensión. | Actualmente los proyectos de expansión urbana se están haciendo en cable ecológico, como es el caso de la subestación zona industrial y sus alimentadores (Resolución 0959 del 26 de septiembre de 2016) | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se encontraron evidencias de las actividades de mantenimiento realizadas por la organización, tal como la servidumbre. (Tame). | Definir un sitio en ambiente WEB para almacenar la información procesada por cada frente de trabajo de mantenimiento previa verificación y aprobación de las Direcciones de Zona. | Se diseñó un sitio en ambiente Web para almacenar la información procesada por cada frente de trabajo de mantenimiento, previa verificación y aprobación de las direcciones de zona. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se han registrado salidas no conformes (Tame). | Recibir la capacitación sobre el tratamiento y registro de las salidas no conformes del proceso e iniciar a evidenciarlas. | Se realizaron las capacitaciones en las diferentes zonas del departamento con el acompañamiento de la oficina asesora de planeación, Dirección Topma, en la semana del 7 al 10 de mayo de 2018. Actualmente ya se empezaron a realizar las salidas no conformes. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| La trazabilidad de los trabajos realizados para la atención de fallas no está quedando con evidencia objetiva. Se usa grupo de WhatsApp sin estandarizar en celulares personales. (Tame). | Existe trazabilidad de la atención de fallas en el OMS del CCA y el WhatsApp es la herramienta utilizada para la comunicación. Este aspecto inicialmente es del | Existe trazabilidad de la atención de fallas en el OMS del CCA y el WhatsApp es la herramienta utilizada para la comunicación. Este aspecto inicialmente es del proceso de Operación. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |



| | | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|---------------|
| | proceso de Operación. | | | |
| No se están anexando los procedimientos e instructivos de trabajo a los planes de trabajo de mantenimiento consignados por la organización. (Tame). | Elaborar el manual de mantenimiento del sistema eléctrico de Enelar Esp. | Ya se cuenta con el manual de mantenimiento del sistema eléctrico de Enelar E.S.P. MTT-MA-001. Cuyos anexos son todos los instructivos de mantenimiento. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se están planificando los mantenimientos preventivos realizados a los transformadores dentro del plan de mantenimiento anual, tal como el mejoramiento de tierras, instalación de chisperos. (Saravena). | Elaborar un programa de mantenimiento predictivo y correctivo del SDL para un horizonte de 10 años. | Se elaboró Plan de mantenimiento a 10 años 2018 - 2028. Inicialmente se está realizando una revisión integral de alimentadores, esto con el fin de alimentar el documento programa de mantenimiento predictivo preventivo y correctivo del SDL para el horizonte que se pretende de 10 años. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada |
| En el plan de mantenimiento anual no se describe el cambio de asilamiento y mejoramiento de herrajería. (Saravena). | Elaborar un programa de mantenimiento predictivo y correctivo del SDL para un horizonte de 10 años. | Se elaboró Plan de mantenimiento a 10 años 2018 - 2028. Inicialmente se está realizando una revisión integral de alimentadores, esto con el fin de alimentar el documento programa de mantenimiento predictivo preventivo y correctivo del SDL para el horizonte que se pretende de 10 años. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada |
| No se está diligenciando el plan de trabajo para las actividades de mantenimiento diarias. (Saravena) | Elaborar el manual de mantenimiento del sistema eléctrico de Enelar E.S.P. donde se especifican los criterios para implementar el Plan de trabajo y se definirá el modelo. | Ya se cuenta con el manual de mantenimiento del sistema eléctrico de Enelar E.S.P. MTT-MA-001. Cuyos anexos son todos los instructivos de mantenimiento. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| Se encontraron transformadores quemados desde el mes de enero de 2017 no. 2879, 2871, que aún no han sido instalados por abandono de predios. Hay que solucionar este problema cuanto antes. (Saravena) | Instalación de nuevos transformadores en los sitios indicados. | En la actualidad ya se encuentra instalado el código 2879. De acuerdo a lo manifestado por el líder del proceso, el código 2871 no fue instalado porque el predio esta deshabitado. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 80% Abierta |
| No se encontraron evidencias de las actividades de mantenimiento realizadas por la organización, tal como la servidumbre. (Saravena) | Definir un sitio en ambiente WEB para almacenar la información procesada por cada frente de trabajo de mantenimiento previa verificación y aprobación de las Direcciones de Zona. | Se diseñó un sitio en ambiente Web para almacenar la información procesada por cada frente de trabajo de mantenimiento, previa verificación y aprobación de las direcciones de zona. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |



| | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------|
| La trazabilidad de los trabajos realizados para la atención de fallas no está quedando con evidencia objetiva. Se usa grupo de WhatsApp sin estandarizar en celulares personales. (Saravena). | Existe trazabilidad de la atención de fallas en el OMS del CCA y el WhatsApp es la herramienta utilizada para la comunicación. Este aspecto inicialmente es del proceso de Operación. | Existe trazabilidad de la atención de fallas en el OMS del CCA y el WhatsApp es la herramienta utilizada para la comunicación. Este aspecto inicialmente es del proceso de Operación. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |
| No se están anexando los procedimientos e instructivos de trabajo a los planes de trabajo de mantenimiento consignados por la organización. (Saravena). | Elaborar el manual de mantenimiento del sistema eléctrico de Enelar E.S.P. | Ya se cuenta con el manual de mantenimiento del sistema eléctrico de Enelar E.S.P. MTT-MA-001. Cuyos anexos son todos los instructivos de mantenimiento. | Mantenimiento/Manuel Antonio Rincón. | 100% Cerrada. |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|--|---|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| La organización no revisa la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a su servicio, según la verificación del Normograma de los diferentes procesos (8.2.3.1). | Establecer reuniones periódicas con participación del área técnica y oficina jurídica para analizar normatividad que sea aplicable al proceso y su cumplimiento. | Se realizó la primera reunión periódica con participación del área técnica, y oficina jurídica para analizar normatividad aplicable al proceso y su cumplimiento. | Operaciones/ Freed Pérez. | 50% Abierta |
| No se evidencia el registro de las salidas no conformes asociados al funcionamiento del IVR para la respuesta automática del Contac Center y las desconexiones del servicio. | Programar con ENERGY (soporte de software) la actividad de ajuste de las herramientas computacionales para la optimización del IVR, Solicitar al proveedor la posibilidad de disponer de una segunda ruta de conectividad entre movistar y el Centro de Control Arauca para la línea de atención al cliente 115 | Llevar registro en Formato CAL-FO-004, Registro y tratamiento de salidas no conformes. Programar con Energy la actividad de ajuste de las herramientas computacionales para la optimización del IVR, a partir de agosto de 2018. Solicitar al proveedor la posibilidad de disponer de una segunda ruta de conectividad entre movistar y el Centro de Control Arauca, para la línea de atención al cliente 115. Están en espera de cotización por parte de Movistar. | Operaciones/ Freed Pérez. | 50% Abierta |



| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|--|--|---|--|----------------------|
| El análisis de contexto externo de la organización, para el entorno legal, no contempla los requisitos establecidos en la Resolución CREG 015 de 2018, según la verificación de la metodología PESTAL adoptada por la organización (6.3). | Revisar el documento Planeación Estratégica y realizar la respectiva actualización del marco legal del análisis PESTAL. | Se realizó la actualización del marco legal del análisis del pestal, en el cual se incluyó -resolución Creg 015 de 2018 | Planeación y Calidad/ Andrés Mauricio Perea Triana. | 100% cerrada. |
| No se ha realizado planificación de los cambios asociados a la Resolución CREG 015 de 2018. (6.3). | El proceso de Topma envió el formato Gestión del Cambio que aborda la Creg 015 de 2018. | El proceso de Topma envió el formato Gestión del Cambio que aborda la Creg 015 de 2018. | Planeación y Calidad/ Andrés Mauricio Perea Triana. | 100% cerrada. |
| No se evidencia verificación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. La organización no ha planificado la metodología para realizar estas actividades. (6.1.2). | La oficina de Control Interno presentará el informe de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. | La oficina de Control Interno presentó el informe de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. | Planeación y Calidad/ Andrés Mauricio Perea Triana. | 100% cerrada. |
| La Plataforma ISOLUCION no permite descargar los documentos asociados al proceso. (SARAVENA). | Verificar en el Municipio de Saravena que la herramienta se encuentre disponible. | La plataforma ISOLUCION, se encuentre disponible y habilitada en el Municipio de Saravena. | Planeación y Calidad/ Andrés Mauricio Perea Triana. | 100% cerrada. |
| Se evidencia utilización desactualizada del PROCEDIMIENTO MATRÍCULA NUEVA (GM10). (7.5) Para la factibilidad No. 114838 del usuario JOSELITO RUBIO se demoró más de los 7 días hábiles establecidos por la Resolución CREG 70/98 (Solicitud: 2017-09-22; Aprobación: 2017-10-23; 31 días). No se cuenta con un formato de SOLICITUD DE CONEXIÓN. Se usa un formato (R-GM10-001 CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA MATRÍCULA NUEVA) para la recepción de documentos y formalización de la solicitud de conexión. No se tiene soporte de aprobación de la solicitud de conexión. - No se cuenta con el procedimiento actualizado en los sitios de trabajo (7.5) (TAME). | Verificar que estos documentos hagan parte del alcance de la redistribución interna. | Existe una Propuesta de redistribución interna (reingeniería) realizada. Realizar los movimientos internos en personas para adecuarlos a los procesos de la empresa. De igual forma el proceso Talento Humano ha avanzado en la definición de los perfiles y competencias de los cargos objeto de la modificación de acuerdo al nuevo mapa de procesos aprobado. | Planeación y Calidad/ Andrés Mauricio Perea Triana. | 50% Abierta. |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|--|---|--|---|----------------------|
| No se evidencia registro de las salidas No conformes asociadas al incumplimiento de los tiempos de respuesta de PQRs. D13. | Parametrizar el Sistema de Información Comercial -SIC en días hábiles que permita llevar un debido control sobre los términos de las peticiones de conformidad a la normatividad vigente. | Se realizó una solicitud a la oficina de sistemas el 10 de mayo de 2018 bajo radicado TRD-142.12.763 Se envió un correo el día 21 de mayo haciendo una aclaración sobre el oficio TRD-142.12.763. Respondieron a la solicitud el día 21 de mayo informando que ya se parametrizó el sistema de información comercial SIC, en días hábiles. | Atención al Usuario/ Leonel Antonio Jurado. | 100% cerrada. |
| No se evidencia cierre del caso asociado a la PQR No. 173275, 173947, relacionada en el sistema como vencida. C18. | Realizar un adecuado seguimiento con el fin de prevenir el incumplimiento del cierre del caso. | para el caso de la no conformidad planteada es importante resaltar que los casos asociados a los PQRs No. 173275 y 173947, no corresponden a ningún código de suscriptor o usuario, sin embargo la subdirección Actualmente se lleva un seguimiento a todos los pqr's por medio de formato AAU-FO-007, registro de peticiones quejas, recursos escritos diarios; y existe el formato AAU-FO-006, registro de peticiones quejas y recursos verbales diarios y cada municipio debe hacerlo llegar los 5 primeros días de cada mes. | Atención al Usuario/ Leonel Antonio Jurado. | 100% cerrada |
| No se evidencia implementación de los controles planificados a través de los siguientes formatos: REGISTRO DE PETICIONES DE PQR VERBALES (AAU-FO-006), REGISTRO DE PETICIONES DE PQR | Realizar seguimiento los cinco primeros días de cada mes obteniendo el consolidado de PQR's recepcionados durante el mes | Actualmente se lleva un seguimiento a todos los pqr's por medio de formato AAU-FO-007, registro de peticiones quejas, recursos escritos | Atención al Usuario/ Leonel Antonio Jurado. | 100% cerrada |



| | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|
| ESCRITOS DIARIOS (AAU-FO-007) | | diarios; y existe el formato AAU-FO-006, registro de peticiones quejas y recursos verbales diarios y cada municipio debe hacerlo llegar los 5 primeros días de cada mes. | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|---|---|---|-------------------------------|----------------------|
| No se han identificado los riesgos y oportunidades del proceso (6.1). | Diseño y construcción de la Matriz de Riesgos y oportunidades en conjunto con el proceso de planeación. | Se realizó el diseño y construcción de la matriz de riesgos y oportunidades en conjunto con el proceso de planeación. | Centro Técnico/Leonel Prieto. | 100% Cerrada |
| No se ha realizado Normograma del proceso. (8.2.2) | Diseño y construcción del Normograma en conjunto con el proceso Jurídico. | Se realizó el diseño y construcción del normograma del proceso Centro Técnico en conjunto con el proceso de planeación. | Centro Técnico/Leonel Prieto. | 100% Cerrada |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|---|---|---|-----------------------------|----------------------|
| No se han identificado los riesgos y oportunidades del proceso (6.1). | Diseño y construcción de la Matriz de Riesgos y oportunidades en conjunto con el proceso de planeación. | Se realizó la construcción de la matriz de riesgos y oportunidades y a la fecha se encuentra actualizada. | Facturación/ Raquel Suescun | 100% Cerrada |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|---|---|---|--|----------------------|
| La caracterización no tiene actividades del planear | Actualizar la documentación pertinente del proceso Gestión de Ingresos. Incluye la caracterización y los procedimientos, manuales, formatos o guías que apliquen. | Actualmente, la caracterización del proceso se encuentra actualizada con sus respectivas actividades del planear, la documentación pertinente al proceso gestión de ingresos ya tiene su respectiva caracterización, procedimientos | Gestión de Ingresos/ Benjamín Quintero | 100% Cerrada |



| | | | | |
|--|--|---|---|-----------------|
| | | actualizado, manual de suspensiones, manual de depuraciones, procedimiento de financiaci3n de energa y procedimiento de financiaci3n facturas con IVA, manual interno de cobro coactivo, formato de registro de actividades de suspensi3n y reconexi3n, formato de seguimiento a las actividades de suspensi3n corte y reconexi3n, formato de autorizaci3n y reporte de data cr3dito. | | |
| La gesti3n del riesgo no tiene medici3n de la eficacia de las acciones | Actualizar el mapa de riesgos de gesti3n y corrupci3n. | El proceso de gesti3n de ingresos ya cuenta con su matriz de riesgos y oportunidades actualizado. | Gesti3n de Ingresos/ Benjam3n Quintero | 100% Cerrada |
| Los indicadores de gesti3n no tienen meta. | Se va actualizar la documentaci3n del proceso, incluido los indicadores | Existe un formato actualizado a la fecha Tablero de indicadores por proceso CAL-FO-020 V.01 | Gesti3n de Ingresos/ Benjam3n Quintero | 100% Cerrada |
| No se registran los planes de mejoramiento en el formato oficial de las actividades realizadas | Emplear el nuevo formato plan de mejoramiento y migrar la informaci3n de planes de mejoramientos dispersos del proceso Gesti3n de ingresos. | Ya se encuentra registrado los planes de mejoramiento en el formato oficial y la informaci3n ha sido migrada en su totalidad con referencia al proceso de gesti3n de ingresos. | Gesti3n de Ingresos/ Benjam3n Quintero | 100% Cerrada |
| No hay registro de salidas no conformes. | Dar aplicabilidad al registro de salidas no conformes del proceso gesti3n de Ingresos, realizar el reporte incluir en planes de mejoramiento de ser necesario. | A partir del mes de abril de 2018 se dio aplicabilidad a las salidas no conformes en el formato CAL-FO-004 V. 01. | Gesti3n de Ingresos/ Benjam3n Quintero | 100% Cerrada |

| DESCRIPCI3N DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCI3N CORRECTIVA. | AN3LISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ L3DER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCI3N. |
|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------|
|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------|

| | | | | |
|--|--|---|---|---------------------|
| <p>No se evidencia cierre mensual de las conciliaciones del mes de febrero de 2018, el cual se deberá realizar a más tardar los primeros quince (15) días del mes siguiente, según lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIÓN BANCARIA (8.5.1).</p> | <p>Organizar y archivar la conciliación bancaria del mes de febrero de 2018</p> | <p>Al momento de la auditoria si se encontraba la conciliación; pero no estaba debidamente archivada y organizada en carpeta, actualmente está debidamente archivada.</p> | <p>Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúaless</p> | <p>100% Cerrada</p> |
| <p>No se evidencia planificación del proceso asociado a la actividad de proyección de flujo de caja mensual para pago de obligaciones adquiridas (8.1).</p> | <p>Elaborar el formato de flujo de caja y registrarlo en el SIGELAR</p> | <p>Se elaboró el formato de flujo de caja GFI-FO-008 Versión 1 del 4 de abril del 2018 y a la fecha ya se encuentra registrado en ISOLUCION</p> | <p>Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúaless</p> | <p>100% Cerrada</p> |
| <p>El procedimiento de disponibilidad presupuestal y la caracterización del proceso financiero, no contempla las actividades de liquidaciones y anulaciones de disponibilidades y reservas presupuestales (8.1).</p> | <p>Modificar el actual procedimiento de disponibilidad presupuestal corrigiendo el flujograma. Modificar la caracterización del proceso de gestión financiera en lo pertinente a la anulación de CDP</p> | <p>Se realizó la modificación del procedimiento de disponibilidad presupuestal corrigiendo el flujograma y se presentó a planeación el 21 de mayo de 2018; y se encuentra espera de que planeación de respuesta a la nueva versión. Se realizó la modificación de la caracterización del proceso de gestión financiera en lo pertinente a la anulación del CDO GFI-CA-001 Versión 02 del 18 de mayo de 2018.</p> | <p>Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúaless</p> | <p>100% Cerrada</p> |
| <p>No se ha realizado la medición de los indicadores financieros con corte de 31 de diciembre de 2017. (9.1.1).</p> | <p>Realizar la medición de los indicadores financieros a 31/12/2017.</p> | <p>Se realizó la medición de los indicadores financieros a corte 31 de diciembre de 2017.</p> | <p>Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúaless</p> | <p>100% Cerrada</p> |
| <p>No se han registrado los eventos de salidas no conformes asociadas al Proceso (8.7).</p> | <p>Registrar y mantener actualizado el formato de salidas no conformes.</p> | <p>Actualmente se están registrando las salidas no conformes en formato CAL-FO-004 versión 1 del 12 de abril del 2018</p> | <p>Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúaless</p> | <p>100% Cerrada</p> |

| | | | | |
|---|--|---|---|--------------|
| | | Registro y tratamiento de salidas no conformes. | | |
| La matriz de riesgos y oportunidades del proceso no se encuentra actualizada (6.1). | Actualizar la matriz de riesgos y oportunidades. | A la fecha ya se encuentra actualizada la matriz de riesgos y oportunidades. | Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúales | 100% Cerrada |
| No se ha implementado Normograma del proceso. | Elaborar el normograma del proceso. | Se elaboró el normograma del proceso y a la fecha se encuentra actualizado CAL-OD-001 versión 01 del 24 de abril de 2017. | Gestión Financiera/María Claudia Marín Rúales | 100% Cerrada |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|--|--|--|---------------------------------|----------------------|
| El Normograma del proceso no identifica: Resolución 90708 de 2013 (RETIE), Resolución, Resolución 180540 De 2010 RETILAP, Resolución 1409 de 2012 (Alturas), Decreto 107 de 2015 (requisitos en SST proveedores), Resolución 1111 de 2017 (requisitos en SST proveedores), Decreto 1076 de 2015 (Requisitos ambientales productos y servicios), Decreto 1079 de 2015 (Requisitos proveedores sector transporte). | Actualización integral del normograma de la entidad con los aspectos jurídicos, técnicos, operativos y financieros | El Normograma del proceso se encuentra actualizado e identifica: Resolución 90708 de 2013 (RETIE), Resolución, Resolución 180540 De 2010 RETILAP, Resolución 1409 de 2012 (Alturas), Decreto 107 de 2015 (requisitos en SST proveedores), Resolución 1111 de 2017 (requisitos en SST proveedores), Decreto 1076 de 2015 (Requisitos ambientales productos y servicios), Decreto 1079 de 2015 (Requisitos proveedores sector transporte). | Ciro German López Díaz/Jurídica | 100% Cerrada |
| No se evidencia determinación de los requisitos de calibración de los equipos de medición utilizados para las actividades de mantenimiento (Teluro metros, Pinzas Voltiamperimétricas, Multímetros, Meggers, detectores de ausencia de | Incluirlos en lo requisitos en las futuras contrataciones | No se han realizado contrataciones sobre estas actividades, por lo tanto aún no han incluido estos requisitos. | Ciro German López Díaz/Jurídica | 50% Cerrada |

| | | | | |
|--|---|--|---------------------------------|-------------|
| tensión, entre otros) por los contratistas, en los estudios previos y pliegos de requisitos (7.1.5.2 – 8.4). | | | | |
| No se evidencia determinación de los requisitos de producto asociada a certificación de conformidad de producto en RETIE, para los materiales eléctricos adquiridos con proveedores, en los estudios previos y pliegos de requisitos (8.4). | Incluirlos en lo requisitos en las futuras contrataciones | No se han realizado contrataciones sobre estas actividades, por lo tanto aún no han incluido estos requisitos. | Ciro German López Díaz/Jurídica | 50% Cerrada |
| No se evidencia planificación de los requisitos de control sobre las pruebas o certificaciones de seguridad para las pértigas, equipos de puesta a tierra guantes dieléctricos, prendas ignífugas, equipos de alturas para los contratistas, en los estudios previos y pliegos de requisitos (8.1) | Incluirlos en lo requisitos en las futuras contrataciones | No se han realizado contrataciones sobre estas actividades, por lo tanto aún no han incluido estos requisitos. | Ciro German López Díaz/Jurídica | 50% Cerrada |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTADO DE LA ACCIÓN. |
|---|---|---|---------------------------------------|----------------------|
| El perfil de competencias del cargo COORDINADOR DE JURÍDICA SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO. Así mismo no se evidencia certificación de experiencia laboral de 2 años. (7.2). | 1. Tiene actualizado el perfil de competencias de COORDINADOR DE JURÍDICA. 2. Tiene un contrato laboral desde hace 10 años en la empresa por lo tanto se evidencia la experiencia laboral superior a 2 años. | 1. Tiene actualizado el perfil de competencias de COORDINADOR DE JURÍDICA. 2. Tiene un contrato laboral desde hace 10 años en la empresa por lo tanto se evidencia la experiencia laboral superior a 2 años. | Talento Humano/ David Abadía Narváez. | 100% cumplida |
| El perfil de Coordinador de Salud Ocupacional no contempla los requisitos mínimos de educación y formación establecidos en el decreto 1072 de 2015 y resolución 1111 de 2017, (curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre el SG-SST) y educación (Técnico –Tecnólogo-Profesional - con licencia en SO, según el número de trabajadores y clase de riesgo). Así mismo no se evidencian los registros de formación y | Realizar proceso de reingeniería, el cual contempla la adecuación de la estructura administrativa al nuevo mapa de procesos. | Se ha avanzado en la definición de los perfiles y competencias de los cargos objeto de la modificación de acuerdo al nuevo mapa de procesos aprobado. Realizar proceso de Reingeniería, el cual contempla la adecuación de la estructura administrativa al nuevo mapa de procesos. | Talento Humano/ David Abadía Narváez. | 20% Abierta. |



| | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|---------------|
| educación solicitados en el manual de perfiles. (7.2) | | | | |
| En general se evidencia manual de funciones, autoridades, roles, Responsabilidades y competencias desactualizado a la realidad de organización. (7.2). | Realizar proceso de reingeniería, el cual contempla la adecuación de la estructura administrativa al nuevo mapa de procesos. | Realizar proceso de reingeniería, el cual contempla la adecuación de la estructura administrativa al nuevo mapa de procesos. | Talento Humano/ David Abadía Narváez. | 20% Abierta. |
| El Normograma del proceso no identifica: 1. Resolución 1409 de 2012, 2. Decreto 1072 de 2015 (requisitos en SST proveedores), 3. Resolución 1111 de 2017, 4. Resolución 90708 2013 (RETIE). (7.2). | Integrar la normatividad del proceso de SST al proceso de GTH. | Actualizar el normograma con la normatividad del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Integrar la normatividad del proceso de SST al proceso de GTH. | Talento Humano/ David Abadía Narváez. | 100% Cerrada. |

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD. | ACCIÓN CORRECTIVA. | ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO ENTIDAD. | PROCESO/ LÍDER RESPONSABLE | ESTAD O DE LA ACCIÓN. |
|--|---|---|---|-----------------------|
| Se evidencia que las plataforma SIC esta parametrizada con días calendario y no con días hábiles, para el cálculo de las fechas límites de respuesta, lo que genera calculo inadecuado de los estados, mostrando alarmas inadecuadas de silencios administrativos. | Ajustar aritméticamente el módulo de PQRS, con el fin de validar correctamente la cantidad de días hábiles en la acción de conteo de días para responder una PQR. | Se ajustó la aplicación aritméticamente para ajustar el cálculo de los días hábiles y de esta manera se puedan responder los PQRS en el tiempo que corresponda. | Gestión IT y Comunicaciones/ Aníbal Fuentes Galvis. | 100% Cerrada. |

PROCESO

AVANCE

| | |
|-----------------------------------|-------|
| Gestión de Energía | 100% |
| Mantenimiento | 98% |
| Operación | 50% |
| Planeación y Calidad | 90% |
| Atención al Usuario P.Q.R. Arauca | 100% |
| Centro Técnico | 100% |
| Facturación | 100% |
| Gestión de Ingresos | 100% |
| Gestión Financiera | 100% |
| Jurídica | 62.5% |
| Talento Humano | 60% |
| Sistemas y Telecomunicaciones | 100% |

Enelar E.S.P.

CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a los Planes de Mejoramiento de los procesos descritos en este informe, se evidenció avance satisfactorio de las acciones correctivas dispuestas para cerrar las no conformidades contempladas en dichos Planes.

Es de destacar que la mayoría de los procesos auditados cuentan con el 100% de cumplimiento.

De igual forma es importante resaltar que en la verificación minuciosa se observó que el proceso de Atención al Usuario aún no ha sido unificado el liderazgo, frente a este proceso y solo se recibió información del Municipio de Arauca, ya que están a la espera de que empiece el proyecto de reingeniería propuesto por la Oficina Asesora de Planeación de la Empresa.

Firmado el Original
ELSY NORALBA CARVAJAL
Jefe de Control Interno