

UNIDAD AUDITABLE.

DEFINICIÓN O AJUSTE DE MODELOS Y METODOLOGÍAS DE GESTIÓN

DEPENDENCIA RESPONSABLE

SERVICIOS CORPORATIVOS

1. OBJETIVOS**1.1. General**

Identificar las principales fortalezas y debilidades del Sistema de Control Interno, así como los avances obtenidos durante el año 2016, aplicando la metodología elaborada por el Departamento Administrativo de la función pública.

1.2. Específicos**1.2.1.** Verificar el estado de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad MECI**1.2.2.** Revisar y hacer monitoreo al diligenciamiento del Formulario Único Reportes de Avance de la Gestión- FURAG**1.2.3** Evaluar el grado de avance del MECI**2. ALCANCE**

Año 2016

3. FORTALEZAS

- En CHEC, existe una cultura de medición, basada en el establecimiento de indicadores de gestión en donde se verifica el desempeño y los resultados de los procesos, programas y proyectos, frente a las metas, objetivos y responsabilidades, con el fin de implementar acciones que conduzcan al mejoramiento continuo y al logro de los objetivos de la organización.
- CHEC cuenta con el Sistema de Gestión Integral-SGI, el cual está estructurado con el ciclo PHVA y alineado con la mejora continua; se tienen seguimientos a través del comité de gerencia y la revisión por la Dirección de acuerdo con la certificación de la norma ISO 9001 Versión 2008.
- En el año 2017 se espera la recertificación de calidad de la empresa en ISO 9001:2015 mediante la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad.

- El programa de desarrollo de liderazgo que tiene CHEC desde el año 2010 y que ha evolucionado de acuerdo a la dinámica organizacional.
- En el año 2016 se realizó la medición de Clima Organizacional y Calidad de Vida a todos los equipos de trabajo, obteniendo una mejora significativa, en relación con los resultados del año anterior; se elaboraron planes de acción para fortalecer el clima organizacional y la calidad de vida, en los diferentes equipos de trabajo
- CHEC dentro de su mapa de procesos organizacionales cuenta con un proceso anclado a su Sistema de Gestión Integral SGI denominado “Gestión del modelo de relacionamiento con grupos de interés” donde se define, implementa y valida las diferentes metodologías que permiten dinamizar la responsabilidad social de la empresa.
- La empresa ha establecido desde su modelo de relacionamiento, realizar cada dos años la identificación y actualización de asuntos relevantes con sus grupos de interés y anualmente hace validación y seguimiento a su gestión. Para ello los mecanismos de consulta y validación con los grupos de interés se apalancan en ejercicios como reuniones, encuestas, entrevistas, grupos focales y el diligenciamiento de instrumentos de recolección de información.
- La empresa cuenta con un proceso de atención al cliente totalmente documentado y estandarizado a nivel de Grupo EPM, lo cual ha permitido unificación de criterios, asesorías permanentes y mejoras en los procedimientos.
- Trabajos de contención en operaciones de lectura, liquidación, facturación, reparto de factura, para minimizar las inconformidades de los clientes y que los mismos no tengan que recurrir a los canales de atención establecidos en la organización.
- La empresa cuenta con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano publicado en la página web, integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción; lo conforman 50 acciones que se les realiza seguimiento cuatrimestral por el proceso de Auditoría en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.
- Se adoptó la política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno”, buscando permanentemente la implementación de mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.
- Toda la información que reposa en el archivo central se encuentra debidamente inventariada en el formato único de inventario documental, el cual se encuentra soportado en el sistema de información Gacela, próximamente será migrado a Mercurio.

4. AVANCES:

- Programa de desarrollo y liderazgo: Se trabajó con los líderes en los siguientes temas:
 - El Desarrollo y aprendizaje de la práctica de “Redes colaborativas”

- Se desarrollaron los módulos planeados de la Escuela de Liderazgo para: Gerente, Subgerentes, Secretaria General, Auditor, Jefes de Área y Gestores.
- Se realizó taller de competencias conversacionales con gestores, las cuales sostienen el ciclo de desempeño y la estrategia de Grupos Primarios.
- Se desplegó y se está aplicando el Ciclo de Desempeño a través de la implementación de la herramienta tecnológica para habilitar el modelo – HCM. El ciclo cuenta con 3 fases, así:

Fase I Definición de compromisos: El 93% de los trabajadores cuentan con la definición de compromisos.

Fase II Reporte de avances y seguimientos: En ejecución, se realizará hasta el mes de diciembre de 2017.

Fase III Valoración: La valoración se realizará entre los meses de enero y marzo del año 2018.

La herramienta HCM, facilita la autogestión de cada trabajador para la definición y registro de seguimientos en los diferentes compromisos de desempeño acordados con los líderes. A través de esta herramienta se puede observar la contribución de los compromisos de los trabajadores con los líderes y a su vez con los objetivos estratégicos de la organización.

- Se cuenta con una guía metodológica documentada que integra etapas para la identificación de los cargos y conocimientos críticos.
- Se creó el programa "Acércate" que es una iniciativa de servicios corporativos para brindar una gestión integral a los servicios internos que requieran los trabajadores y ofrecer respaldo y asesoría ante dudas e inquietudes que existan frente a los mismos.
- Se generaron 70 espacios para el dialogo en Mesas Zonales y Hablando Claro, contando con la participación de 2.675 líderes sociales y comunitarios de los 40 municipios del área de influencia CHEC.
- Mejoramiento en la estrategia de ejecución de los grupos primarios, porque se promueve la conversación, convirtiéndose en espacios de reflexión que contribuyen a la mejora de las relaciones y el ambiente en los equipos de trabajo, fortaleciendo lazos de confianza y redes de colaboración.
- Se viene desarrollando el componente de Gobierno en Línea en TICS para Servicios: Servicios centrados en el usuario, Sistema integrado de PQRD y Trámites y servicios en línea.
- La participación de la empresa en la identificación de riesgos en Derechos Humanos y Posconflicto.

- Se efectuó seguimiento a los riesgos estratégicos 2016, incluyendo la asociación con la ejecución del presupuesto 2017, para la gestión de dichos riesgos y se establecieron responsables por cada riesgo.
- Se actualizaron los riesgos de cumplimiento: fraude y corrupción en procesos, se realizaron consultas en listas para LAFT (Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo), y se estructuró y publicó la matriz de riesgos de corrupción.

5. ASPECTOS A MEJORAR:

- Necesidad de un estudio para dimensionar estructura, cargas y salarios. Es de aclarar que CHEC participó en el rediseño de los cargos de nivel profesional, igualmente generó el insumo para la revisión de los cargos directivos.
- Unificación de criterios entre las oficinas territoriales de los diferentes entes de control.
- Desarrollar cultura de análisis en la parte asistencial, en lo relacionado con indicadores, inversiones y presupuesto.
- Atención oportuna a los planes de mejora: Los responsables de la atención de planes de mejora, deben establecer de manera adecuada las acciones, así como el tiempo y recursos necesarios para su implementación, evitando al máximo las reprogramaciones, para que las mismas solo obedezcan a casos extraordinarios. De igual forma, los soportes de los seguimientos registrados en el Sistema de Gestión Integral a los planes de mejoramiento deben ser adecuados y coherentes con la acción propuesta.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega
Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:



Elizabeth Restrepo Castaño
Profesional de Auditoría CHEC