



Te conecta a lo que quieres.

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

Nepomuceno Carrera
Cataño

Período evaluado: Mayo 2016 a
Agosto de 2016

Fecha de elaboración: Septiembre
11 de 2016

La Jefa de Control Interno en el presente informe del segundo cuatrimestre evalúa de manera integral e independiente el sistema de Control Interno de la Empresa E.R.T. E.S.P. en el periodo mayo - agosto de 2016, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998 y frente al modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2014, normas de calidad ISO 9001:2008, NTC 1000:2009 y demás disposiciones legales vigentes. La metodología aplicada corresponde a la evaluación y seguimiento de los diferentes procesos de la Empresa, dentro de los lineamientos establecidos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y el Departamento Administrativo de la Función Pública, aplicando para su desarrollo la base de las auditorías integrales internas, externas y especiales adelantadas, evaluaciones, verificaciones, participaciones en reuniones de comités institucionales, formulación y seguimiento de planes de mejoramiento internos y externos con sus respectivas evaluaciones internas y por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, seguimiento a planes generales y remisión de información de las áreas a los entes externos y demás del entorno funcional y legal del Control Interno.

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. Componente Talento Humano.

1.2. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.

En desarrollo del proceso de interiorización de sus principios y valores que debe darse en la organización, a través de la oficina de información y comunicaciones se ha cumplido periódicamente la tarea, alcanzando el pleno conocimiento y aplicación en el ejercicio funcional de las áreas y su personal de directivos y trabajadores oficiales de la compañía. En el último trimestre de la vigencia la Oficina de Recursos Humanos y Logística adelantará sus últimas acciones sobre la materia para culminar su programación correspondiente al año 2016.



Te conecta a lo que quieres.

1.3. Desarrollo del Talento Humano.

El proceso de administración del talento humano como Entidad pública, sujeta a disposiciones nacionales e internas se viene cumpliendo con sujeción a la normatividad en todo lo referente a vinculación, inducción, reinducción, capacitación, evaluación del desempeño y seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a los decretos expedidos por el ministerio del trabajo.

La Entidad ha continuado adelantando el proceso de ajuste en lo referente a seguridad y salud en el trabajo iniciado desde la vigencia 2015 en materia presupuestal con más inversiones en este cuatrimestre en temas como certificación de conductores, exámenes de ingreso, fumigaciones, señalización para personal con discapacidad, recargas de extintores y otras que se adelantarán en el resto de la vigencia 2016 en materias como cursos de alturas, adquisición de sillas ergonómicas, diademas para personal del Contac Center y el suministro de la dotación al personal del área técnica. Se continúa el proceso de cumplimiento de la política de seguridad y salud en el trabajo y con apoyo de la ARL Colmena en capacitación, vigilancia epidemiológica osteomuscular y capacitación en temas legales, de salud y seguridad. Dentro del plan de mantenimiento de sedes, se determinaron unas acciones en las diferentes localidades inicialmente con reparaciones locativas en el municipio de Guacari, Cartago y otras localidades que se concluirán en la presente vigencia. Es muy importante adelantar y concluir el proceso de formación de la brigada de emergencia para atender las contingencias que se presenten al interior y liderar el proceso de seguridad. La encuesta de clima laboral adelantada y su resultado presentado a la Entidad, no obstante ofrecer una calificación satisfactoria concluirá con unas acciones en el resto de la vigencia por la Coordinación de Recursos Humanos y logística encaminadas a mantener y mejorar el nivel del clima laboral.

1.4. Componente Direccionamiento Estratégico.

1.5. Planes y Programas.

Todo el proceso estratégico que vive la Compañía desde noviembre de 2015 y expresado en el primer informe de esta vigencia, continúa en forma clara y contundente apuntando a los ajustes administrativos, financieros y tecnológicos necesarios para armonizar con un Plan estratégico a cuatro años que permita re direccionar la E.R.T. E.S.P. por un sendero seguro, amplio, con firme horizonte en el mundo de las tecnologías de la información, las comunicaciones y los servicios de



integración aplicando planes y programas propios y también como ejecutor de otros Entes que utilizan la compañía para materializar sus planes y programas a través de la contratación de importantes servicios de integración tecnológica.

1.6. Modelo Operación por Procesos.

De acuerdo al modelo administrativo aplicado al interior de la E.R.T. E.S.P., se continúa con su modelo de operación por procesos los cuales están perfectamente documentados, igual sus procedimientos con perfecta delineación del alcance y sus responsables y dando cumplimiento a los preceptos de calidad en materia de revisión y actualización siempre que propendan por la mejora del servicio.

1.7. Estructura Organizacional.

A mediados de la vigencia anterior quedaron subsanados los reparos planteados en las diferentes auditorias por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca referentes a la planta de personal y se continua en el estudio del nuevo Plan Estratégico 2016 – 2019, que supone el análisis de todas las temáticas trascendentes de la Compañía, en especial los temas financieros de inversión y funcionamiento, en especial su planta de personal y los gastos del Contac Center y de personal de apoyo, precisando según los análisis internos un nuevo examen a la estructura de la planta de personal muy ajustada a los horizontes que pretende el Plan Estratégico para el periodo anotado.

1.8. Indicadores de Gestión.

La Entidad ha cumplido con las disposiciones de las Dependencias regulatorias y Gerenciales para el seguimiento y evaluación de sus indicadores de gestión, tanto los establecidos para la medición del volumen y evaluación de la calidad del servicio y demás señalados por el Mintic como los internos para medir las otras materias que son materia de seguimiento a través de los planes de acción, estratégico y demás establecidos por la Compañía. Se cumple con los procesos de revisión y ajuste de los indicadores que permitan medir las materias necesarias y faciliten lecturas ágiles y claras que vislumbren el panorama a nivel de los planes o programas establecidos para la toma oportuna de decisiones.



Te conecta a lo que quieres.

1.9. Políticas de Operación.

La condición de empresa del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, el Mintic y la Comisión de Regulación de Comunicaciones, coloca a la E.R.T. E.S.P. por su condición de Empresa pública y su aspecto misional comprometido con las necesidades de la comunidad en sus materias, en una actualización permanente de sus políticas de operación acorde con los desarrollos legales y avances tecnológicos que impliquen satisfacción del usuario, calidad del servicio y pleno cumplimiento y garantía de los derechos de los usuarios.

1.10. Componente Administración del Riesgo.

1.11. Políticas de Administración del Riesgo.

En desarrollo de las actividades funcionales de la Entidad y en cumplimiento de las directrices legales y de política institucional la Compañía tiene levantados sus respectivos mapas de riesgo, los actualiza y adelanta las acciones de control para evitarlos, reducirlos, controlarlos, transferirlos o asumirlos según corresponda, buscando siempre en su accionar mantener los más altos valores en materia de calidad y satisfacción de nuestros usuarios.

1.12. Identificación del Riesgo.

1.13. Contexto Estratégico

El marco de actuación legal que se impone a los Entes públicos en materia de identificación de riesgos y su contexto estratégico, se cumple al interior de la E.R.T. E.S.P. con la debida aplicación metodológica en la definición de sus causas internas, externas, probabilidad e impacto, objetivos, efectos y acciones para la prevención y atención, igualmente en el tema de revisión y actualización como comienzos de garantía para la eficacia y efectividad en el proceso de administración de los riesgos. Las exigencias en materia de riesgos de corrupción señalados por el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 se cumplen dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la fecha no se ha presentado la materialización de ninguno de los riesgos establecidos en el Plan señalado.



Te conecta a lo que quieres.

1.14. Análisis y Valoración del Riesgo.

1.15. Análisis del Riesgo

1.16. Valoración del Riesgo

En este importante tema del análisis y valoración de los riesgos ajustado en la metodología de la DAFP en virtud de la expedición del decreto 943 de julio del 2014 sobre el Sistema de Control Interno, lo ha cumplido y lo cumple la compañía y en virtud de las disposiciones legales que establecen una permanente revisión y ajuste de los mapas de riesgo mínimo una vez al año o cuando las circunstancias lo exigen En cumplimiento de la metodología DAFP para la administración de riesgos, la Entidad hecho las respectivas actualizaciones de sus mapas de riesgos con los debidos análisis y valoración de riesgos en el presente periodo.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. Componente Autoevaluación Institucional.

2.2. Autoevaluación del Control y Gestión.

Este tema central del proceso de aplicación del Modelo Estándar de Control Interno, sobre el que se debe insistir permanentemente por ser pieza importante para el éxito en la operación de las Entidades, se aplica al interior de las áreas inicialmente con el proceso de autocontrol el cual es básico en todo lo que respecta al control interno, pues desde allí se empieza a revisar y evaluar el desarrollo de los procedimientos y la forma como los enfrentan y cumplen los funcionarios de la E.R.T. E.S.P.

Se asimila esta función generalmente a una actividad eminentemente de control interno que debe estar en cabeza de los funcionarios del área, pero conociendo la importancia a la sujeción conceptual y real de este elemento dentro del modelo de Control Interno, se propenderá por la creciente aplicación para una eficaz y eficiente auto evaluación del control y gestión que permita, un seguimiento a la operación con la evaluación de los propios resultados obtenidos, su procedimiento, el proyecto mismo, el manejo de los riesgos, el desarrollo y cumplimiento de los planes de mejoramiento y la evaluación de la operación cualitativa y cuantitativamente, a fin de cumplir con las correcciones que correspondan para el alcance de los objetivos señalados en las áreas como parte del Plan de Acción y del Plan Estratégico de la Compañía.



Te conecta a lo que quieres.

2.3. Componente Auditoría Interna.

2.4. Auditoría de Gestión.

Surtido el proceso auditor adelantado por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en la vigencia pasada, el proceso auditor en materia de calidad ante la Certificadora de calidad Bureau Veritas en el mes de abril y cumplido el primer reporte de avance del Plan de Mejoramiento, se prosiguió en el seguimiento a cada una de las auditorias para establecer su avance y nivel de cumplimiento. En este punto y cumplidas las revisiones respectivas se encontró un avance importante que permitió un reporte a la Contraloría Departamental del Valle del Cauca con un cumplimiento del 97% , un cierre de las no conformidades establecidas por la certificadora de calidad en el mes de junio y el inicio de dos (2) auditorias especiales, la primera al proceso de comercialización en todas las localidades para establecer los volúmenes de ventas, retiros y los valores de pago a los comercializadores y la segunda a la negociación adelantada por la E.R.T. E.S.P. con la compañía ECI DE COLOMBIA FINANZAS LTDA, la cual se suscribió el 30 de septiembre de 2009 y con otrosi del 13 de abril de 2010, registrando a la fecha de solicitud de auditoria por la Gerencia de E.R.T. E.S.P., importantes incumplimientos de ambas partes, debilidades técnicas en la operación de la red por la no prestación de los debidos mantenimientos, fallas en varia tarjetas y la mas compleja situación contractual con pretensiones de acciones judiciales por parte de la compañía citada.

En desarrollo de la primera auditoria se logro revisar todo el movimiento de retiros y las ventas registradas, como los valores liquidados a cada uno de los comercializadores en las diferentes localidades , estableciendo una conformidad entre los valores facturados y los registros de ventas en las localidades especialmente en lo referente a la claridad de los nuevos usuarios, los que en ningún momento mostraron conexidad con servicios anteriores cancelados y nuevamente habilitados con nombres de otros usuarios. La revisión incluyó el análisis de un promedio de seis mil registros los cuales fueron cruzados informáticamente desde diferentes ópticas con el apoyo de la Jefatura Técnica y la Coordinación de Telemática.

En cumplimiento de la segunda auditoria al proceso contractual adelantado con la Compañía ECI DE COLOMBIA FINANZAS LTDA y después de un detallado examen podemos señalar como resumen del texto presentado en su oportunidad como informe final de auditoria en el punto de conclusiones que : “ Después de revisar el documento soporte del acuerdo alianza, los informes de orden técnico preparados por la Jefatura Técnica, los legales emitidos por la Jefatura Jurídica y las varias



Te conecta a lo que quieres.

discusiones oficiales sobre el tema, no obstante las anomalías detectadas, como también las circunstancias de orden técnico que son importantes e inaplazables para la ERT como la actualización tecnológica, para efectos de mejorar la competitividad y crecimiento en el mercado, consideramos urgente proseguir con las conversaciones con la compañía ECI DE COLOMBIA FINANZAS LTDA a nivel gerencial , para efectos de llevar paralelamente las decisiones de orden técnico que se deban tomar en la compañía, con las conversaciones para la superación total de las deficiencias contractuales del acuerdo de alianza alcanzando una conciliación sobre el tema que indudablemente permita resolver dos problemas urgentes y muy importantes con una sola decisión. Es claro y nos parece que las gestiones gerenciales han sido bien encaminadas por ese terreno buscando solucionar lo técnico pero también trabajando en la resolución del tema contractual del acuerdo alianza con la compañía ECI DE COLOMBIA". En este periodo se prosiguió por decisión gerencial en el ánimo de conseguir la solución al tema contractual y aprobar al interior los diseños técnicos de actualización de la red que requiere la Compañía para responder a las necesidades institucionales, del mercado y calidad de los servicios a los usuarios.

2.5. Componente Planes de Mejoramiento.

2.6. Institucional (Procesos).

De acuerdo a las fechas establecidas por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para la presentación de los avances de los Planes de Mejoramiento, se entregó el último reporte el 25 de julio del corriente sobre dieciséis (16) hallazgos de la vigencia 2014 y uno (1) de vigencias anteriores, con un porcentaje de cumplimiento según la evaluación de la Oficina de Control Interno del noventa y siete por ciento (97%) que permite concluir con un CUMPLIMIENTO del Plan de Mejoramiento suscrito y cuya evaluación final adelantará la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en auditoria especial entre septiembre 5 y octubre 20 del corriente dictaminando finalmente sobre el cumplimiento y efectividad del Plan suscrito.

En virtud de la auditoria de re certificación adelantada por la firma certificadora de calidad BUREAU VERITAS a la E.R.T. E.S.P. en las normas 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 a finales del mes de abril, conceptuó positivamente sobre la CONFIRMACION de las certificaciones anotadas, destacando la madurez del sistema y la completa conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas auditadas, pero registrando dos (2) no conformidades menores, que en el curso del



Te conecta a lo que quieres.

mes de mayo fueron tratadas ante el Ente certificador con el respectivo Plan de Mejoramiento para finalmente ser aprobado totalmente por BUREAU VERITAS y adelantar los respectivos ajustes al interior de la Entidad, con su debido seguimiento y aprobación de cierre, para ser nuevamente verificados por la ERT en la auditoría integral a cumplirse al final de la vigencia durante los meses de noviembre y diciembre 2016.

3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. Información y Comunicación.

En materia de sistemas de información y comunicación como eje transversal en la compañía estos interactúan en todas las áreas permitiendo el conocimiento de las acciones administrativas internas y externas del curso normal de nuestra operación e interacción con la ciudadanía en general a través de la página WEB www.ert.com.co para efectos de garantizar la información y dar adicionalmente cumplimiento al proceso de gestión documental, según el decreto 2578 de 2012 y a los sistemas de información para la atención de peticiones, quejas y reclamos que señalan las disposiciones legales y demás relacionadas con el gobierno en línea que establece el decreto 2573 de 2014.

La entidad cumple con las disposiciones del MECI, en materia de información y comunicación, incluyendo todo lo relativo al manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros como lo concerniente a la comunicación virtual de acuerdo a las normas vigentes.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Cumplida la evaluación del Sistema de Control Interno de la E.R.T. E.S.P., compañía del sector de la información, las comunicaciones y servicios de integración, con base en los artículos **209 y 269 de la C.N., la ley 489 de 1998, ley 87 de 1993, ley 1474 de 2011 y las normas de calidad ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, la ley 1341 de 2009**, el sistema de desarrollo administrativo, demás disposiciones reglamentarias y después de la revisión pertinente, las auditorías adelantadas, el seguimiento permanente al cumplimiento de los planes de mejoramiento internos y especialmente los suscritos con la Contraloría Departamental del Valle del Cauca los cuales registran una disminución considerable en el número de hallazgos, como en su calidad al calificarse



Te conecta a lo que quieres.

todos de naturaleza administrativa, nos permite conceptuar que el nivel de cumplimiento de la E.R.T. E.S.P. frente al Sistema de Control Interno es **ALTO** y **CUMPLE** con la búsqueda permanente de los conceptos de mejora que los sistemas y normas pretenden en todas las Instituciones públicas.

Austeridad del Gasto

Como lo registramos en el informe anterior, en virtud del cumplimiento a los Entes externos en sus respectivos informes se emitieron positivas calificaciones de parte de la Función Pública y la Contaduría General de la Nación, como también de la Certificadora de calidad Bureau Veritas al aprobar la aplicación y desarrollo del sistema de gestión de calidad, otorgando la re certificación en las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009. Igualmente la evaluación del Plan de Mejoramiento lo adelantará la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en visita de auditoria entre los meses de septiembre y octubre de la presente vigencia, esperando una confirmación de la calificación inicial del 97% otorgada por la Oficina de Control Interno frente al cumplimiento y efectividad del Plan de Mejoramiento correspondiente a este periodo.

Cordialmente,

Nepomuceno Carrera Cataño

Jefe de Control Interno

Empresa de Recursos Tecnológicos ERT. S.A. E.S.P.