

## COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS – CREG-

### INFORME EJECUTIVO ANUAL – MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI VIGENCIA 2011

Jefe de Control Interno,  
o quien haga sus veces:

JAVIER AUGUSTO DÍAZ VELASCO

Período evaluado: vigencia 2011

#### Subsistema de Control Estratégico

##### Avances

- La entidad cuenta con el código de ética, el cual se adoptó mediante Resolución administrativa 063 de 2008. En el mes de julio se llevo a cabo sensibilización de los principios y valores éticos, con la participación de los líderes de los procesos, lo cual permite la interiorización y aplicación en las actividades realizadas por los servidores.
- Planes y programas establecidos, agenda regulatoria y planes operativos de los procesos.
- Definición, ejecución y ajuste del plan de capacitación, bienestar y salud ocupacional.
- Políticas y prácticas de gestión humana: proceso de selección, capacitación, inducción y evaluación del desempeño a los funcionarios de carrera administrativa, articulados con los demás procesos de la entidad.
- Mecanismos de participación interna de servidores, buzón de sugerencias
- La Alta Dirección está en permanente seguimiento al mantenimiento y mejoramiento de los Sistemas de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisión y ajuste del Direccionamiento Estratégico.
- Implementación y mejoramiento del modelo de operación por procesos
- Mapa de riesgos por procesos
- Normograma implementado de cada uno de los procesos, frente a las responsabilidades por mandato legal.

##### Dificultades

- Aunque existen los mapas de riesgos por procesos, no se realiza la evaluación permanente para medir la eficacia de las acciones propuestas para mitigar los riesgos identificados y la efectividad de los controles.
- Se realizan evaluaciones del desempeño a los funcionarios de carrera administrativa, los planes de mejoramiento individuales no se han establecido de acuerdo con esta evaluación.
- Aunque se ejecutó el plan de capacitación, no se realizó su evaluación.
- Aunque se realizó evaluación de clima organizacional en el año 2010, no se cumplió el ciclo PHVA de la evaluación.
- Existe la política de administración de riesgos, está en proceso de aprobación por la alta dirección.

#### Subsistema de Control de Gestión

##### Avances

- Actualización de la política, objetivos, caracterizaciones, formatos, documentos
- Permanente actualización de los procedimientos
- Políticas de operación por procesos
- Controles definidos por cada proceso
- Definición de indicadores por proceso para medir la eficacia, eficiencia y efectividad.
- Manual de operaciones adoptado
- Gestión interna de peticiones, consultas, quejas y reclamos competencia de la Comisión.
- Mecanismos de participación ciudadana, correo electrónico oficial, línea telefónica, línea telefónica gratuita, portal web, cartillas, transmisión por televisión de talleres, audiencias públicas temática, audiencia pública de rendición de cuentas a

- la ciudadanía, respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos.
- Buzón de sugerencias electrónico para servidores internos.
- Manejo de las tablas de retención documental por procesos
- Elaboración de cartillas informativas de temas regulatorios
- El subproceso de comunicación se encuentra documentado, con el plan de comunicaciones, la política de comunicaciones, procedimientos, caracterización y un canal de comunicación interna a través de carteleras, publicación de noticias en el portal web.
- Talleres y Audiencias públicas temáticas con transmisión en directo por televisión regional y nacional, algunos transmitidos en directo a través del portal web de la entidad, con el fin de lograr mayor cobertura y participación
- Rendición de cuentas a través de audiencia pública
- Publicación de estados financieros y ejecución presupuestal en el portal web de la entidad
- Implementación y mantenimiento del programa de Gobierno en Línea, manual 3.0 y Transparencia por Colombia.

#### **Dificultades**

- Oportunidad en la medición de los indicadores por procesos
- La política de comunicaciones está en proceso de aprobación por la alta dirección
- Aplicación de los procedimientos en el desarrollo de las actividades
- Llevar a cabo los controles definidos en cada proceso
- Existe el manual de operación, la actualización está en proceso de aprobación por la alta dirección
- Oportunidad en el trámite de las respuestas de las peticiones, consultas, quejas y reclamos
- Dilación en la conformación del grupo de atención al ciudadano

### **Subsistema de Control de Evaluación**

#### **Avances**

- Aprobación del programa de auditorías internas de la Comisión por parte del Comité de Coordinación de Control Interno
- Presentación de informes de auditoría interna de gestión y de calidad a la Alta Dirección con el fin de adoptar propuestas de mejoramiento de los sistemas.
- Elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento, producto de las auditorías realizadas a los diferentes procesos en la vigencia 2011.
- Informes de seguimiento de los planes mejoramiento producto de las auditorías de gestión y de calidad y auditoría órganos de control.

#### **Dificultades**

- Oportunidad en el cumplimiento de las acciones de mejora.
- No se han establecido planes de mejoramiento individual de acuerdo al desempeño de los funcionarios.

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

El estado general del Sistema de Control Interno de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, arroja el 80.73% de implementación, ubicado en el rango de cumplimiento, donde se evidencia un buen desarrollo, pero requiere de mejoras en algunos aspectos.

La entidad cuenta con una herramienta que integra los sistemas de Control Interno y sistema de Gestión de calidad, el cual permite el control permanente de los elementos de MECI, con los requisitos de la norma de calidad NTCGP 1000:2009, los cuales contribuyen de manera efectiva al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

#### **Recomendaciones**

- Fortalecer la cultura del autocontrol y la autoevaluación
- Trabajar en la armonización de los sistemas de control interno y el sistema de gestión de calidad
- Fortalecer la identificación, valoración y administración de los riesgos por procesos. Así mismo, actualizar el mapa de riesgos por procesos de acuerdo con los ajustes que se realicen.
- Trabajar en los planes de mejora por proceso e institucional. Implementar los planes de mejora individual.
- Fortalecer el desarrollo de las actividades con lo establecido en los procedimientos.