



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 29-03-2011

Versión 005

Página 1 de 5

1. INFORME N°

PROCESO/DEPENDENCIA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES

2. FECHA: 30/09/2011

3. PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA:
GESTIÓN DE COMUNICACIONES

4. EQUIPO AUDITOR:

Omaira Delgado Obando (Auditor Líder)
Gina E. Rincón Mora
José López Posada
Miguel Quintana

5. OBJETIVO:

Verificar la conformidad del proceso con los criterios de auditoría detectando oportunidad de mejora

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

La Oficina de Control Interno analizará las actividades del proceso de Gestión de Comunicaciones para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2010.

7. PERSONAL ENTREVISTADO

Edgar Reinol Laiton López - Líder del proceso Gestión de Comunicaciones
Juarí Pablo Buitrago Rupe - Director de Informática y Desarrollo
Nohora Beltrán Céspedes - Coordinadora Grupo de Planeación
Carlos Manuel Pineda - Funcionario Grupo de Sistemas
Dora Hernández - Funcionaria Grupo de Planeación
Martha Pineda - Funcionaria Grupo de Planeación
Claudia Patricia Castillo - Funcionaria Dirección de Informática y Desarrollo
Diana Yolanda Barbosa - Secretaria General

8. ASPECTOS FUERTES:

Disposición del personal entrevistado para atender al Equipo Auditor.

9. OBSERVACIONES	NORMATIVIDAD				REFERENCIACION	
	GP 1000	27001	MECI	REQUISITO INTERNO	LEGALES	FOLIO No.
1. Indicadores de Gestión : En cuanto a la revisión efectuada a los indicadores del proceso para la vigencia 2010, se observa que los indicadores "Calidad de Información suministrada a los medios" y "Efectividad de los medios", no cuentan con el análisis respectivo determinado en el formato "Reporte de Indicadores", código: GC-F-008.	Numeral 8.2.3		Numeral 2.1.4 Indicadores	Guía Análisis de Indicadores Numeral 2.7		
2. Formatos del proceso : En el desarrollo de la auditoría, se pudo constatar que el líder del proceso no presentó la evidencia de la utilización de los formatos establecidos en la caracterización del proceso los cuales son: GCOM-F-002 Programa de Capacitaciones y Eventos a usuarios externos GCOM-F-003 Asistencia a eventos Institucionales GCOM-F-004: Evaluación Eventos pedagogicos GCOM-F-005 Propuestas de Rendición de cuentas GCOM-F-006 Preguntas Eventos Institucionales	4.2.4 Control de Registros		Numeral 2.2.2 Información Secundaria	Procedimiento: Control de documentos y registros		

2

15



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Codigo:EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29-03-2011

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión 005

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 1 de 5

10. RECOMENDACIONES

1. Diseño de Formatos: En el seguimiento realizado a los diferentes formatos como Plan de Acción, Reportes de indicadores, Plan de Mejoramiento, utilizados en el Proceso de Gestión de Comunicaciones, se observó que éstos no registran el año al que corresponde la información consignada en los mismos; igualmente el encabezado de los formatos contiene una numeración fija de páginas que no permite la numeración consecutiva al número real de hojas requeridas. Se recomienda que el Grupo de Planeación responsable de este diseño evalúe la conveniencia de efectuar los ajustes necesarios para un fácil y adecuado manejo de dichos formatos.

2. Plan de Acción: Revisado el Superscan 2010 para el proceso auditado, se encontró que el plan de acción "Elaborar una cartilla para ilustrar a los ciudadanos sobre servicios que presta la entidad" se encuentra registrado en la carpeta electrónica del proceso de Gestión Documental, cuando éste pertenece al proceso Gestión de Comunicaciones según información consignada en el formato. Así las cosas se requiere trasladar el archivo a la carpeta electrónica respectiva.

De otro lado, del análisis efectuado a los planes de acción vigencia 2010 del proceso, se encontró que para el rediseño de la página WEB, en la columna de Observaciones para las actividades 2 y 3 del mismo, se registró como justificación del incumplimiento la nota: "... La actividad esta desfasada debido a la atención que debió prestarse a la recepción de Estados Financieros. Proximamente será reformulada.". Las actividades antes mencionadas estaban con fecha de ejecución para el segundo semestre de 2010, fechas posteriores a la recepción de los estados financieros. En este sentido, el Equipo Auditor recomienda que el Grupo de Planeación encargado para la revisión y seguimiento del Plan de Acción del Proceso de Gestión de Comunicaciones, acompañe al líder del mismo para garantizar un adecuado diligenciamiento.

3. Cumplimiento parcial Plan de Acción: Es conveniente que las actividades consignadas en los planes de acción que no se cumplieron en su totalidad, sean retomadas para el año siguiente, con el fin de culminar con el objetivo propuesto. Lo anterior en razón a que la actividad relacionada con la "Presentación y entrega de la Memoria Institucional" se cumplió en un 90% y no fue vinculada para la vigencia 2011. Así mismo, la actividad "Elaboración y Publicación del libro "Empresas Colombianas que perduran" se cumplió en un 80% y fue vinculada para la vigencia 2011 por el proyecto de inversión y no como plan de acción.

4. Comunicación resultados auditorías: Consultado el personal entrevistado, en especial a los encargados de la actualización de la página Web e Intranet de la entidad sobre el conocimiento de la información consignada en el Informe de Auditoría del año anterior, el equipo auditor evidenció el desconocimiento del informe mencionado. En este sentido, se sugiere que una vez finalizada la auditoría, el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones debe dar a conocer los resultados del mismo, con el fin de que todos los participantes del proceso se involucren en la mejora continua del mismo.

5. Probabilidad de ocurrencia de riesgo mayor: Se recomienda adelantar las gestiones necesarias para la elaboración de un plan de tratamiento para mitigar los riesgos relacionados con la desactualización y falta de procedimiento en la publicación de la información de la página Web e Intranet de la entidad.

6. Creación de un Grupo de Comunicaciones: En razón a la falta de unificación de criterios que existen al interior de los funcionarios responsables de cada uno de los elementos que conforman el proceso, el equipo auditor recomienda se estudie la posibilidad de crear un grupo de trabajo que coordine tanto las comunicaciones internas y externas de la entidad.

11. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD					REFERENCIACIÓN
		GP 1000	ISO 27001	MECI	REQUISITO INT.	LEGALES	FOLIO N°
1. Rediseño Página Web - Planes de Acción vigencia 2010-	En la auditoría realizada al Proceso se evidenció que las actividades relacionadas con el "Rediseño de la página Web" determinada en el Plan de Acción -Fortalecimiento de los Medios de Comunicación- para la vigencia 2010 no se cumplieron. Dicha situación fue observada y comunicada al líder del proceso en el informe de auditoría de septiembre de 2010.			Numeral 1.2. "Componente Direccional Estratégico"	Guía de Planeación 3.3. Matriz despliegue de objetivos Programa Anual.		
2. Actualización Normograma	Revisado la información consignada en la caracterización del proceso auditado, específicamente en la Ficha Técnica: Normograma Código: GC-FT-001, se evidencia que éste no se encuentra actualizado, ya que no se relaciona la Circular Interna No. 520-013 de fecha 18 de agosto de 2009, cuyo asunto hace referencia a la reglamentación sobre el uso de servicios internos de comunicaciones.	Numeral 4.2.3		Numeral 6.4. Etapa 4 Normograma Sistema de Control Interno	Manual Sistema Gestión Integrado 7.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el servicio.		

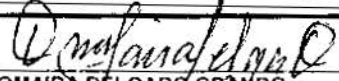
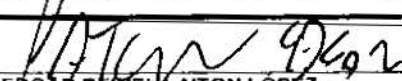
X

158

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD				REFERENCIACIÓN	
		GP 1000	ISO 27001	MECI	REQUISITO INT.	LEGALES	FOLIO N°
3. Incumplimiento Plan de Acción	3.1. Para el proceso de Gestión de Comunicaciones durante la vigencia 2010, se estableció el desarrollo del plan de acción denominado "ELABORAR UNA CARTILLA PARA ILUSTRAR A LOS CIUDADANOS SOBRE SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD" el cual no se desarrollo en su totalidad.	Numeral 8.2.3				Guía de Planeación Estratégica -Matriz despliegue de objetivos- Programa Anual.	
	3.2. La actividad -Reproducir cartilla- a cargo del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo Administrativo no se ejecutó, sin embargo, revisada la información consignada en el Plan de Acción, en la columna de Avance se registró un cumplimiento del 100%. Adicionalmente, en la columna de Observaciones no se registró anotación alguna.	Numeral 7.5.2				Guía de Planeación Estratégica -Matriz despliegue de objetivos- Programa Anual.	
4. Información desactualizada y falta de procedimiento en las responsabilidades en la publicación de las páginas WEB E INTRANET	4.1. De la revisión efectuada a las recomendaciones propuestas en la auditoria por la vigencia del año 2010, se encontró que las mismas no fueron tenidas en cuenta, toda vez que en la actual auditoria se identificó información desactualizada tanto en la página WEB, como en la INTRANET, lo que muestra que no existe una revisión previa al contenido de las mismas, de acuerdo a lo definido en el Protocolo de Internet y el Manual de Identidad Visual Corporativa. Así mismo, persiste la falta de procedimiento para la determinación de responsabilidades en la actualización y publicación de información en la página Web y la Intranet de la entidad.	Numeral 7.2.3	Numeral 4.3.2 Control de documentos	2.3.3 Medios de Comunicación		Guía de protocolo de Internet y Manual de Identidad Visual Corporativa.	
	4.2. Se encontró que no existe una tabla actualizada que contenga la relación de los responsables de la información de las secciones del portal de la página web. El equipo auditor encontró como usuarios responsables de la actualización de secciones de la página web, a funcionarios que ya no laboran en la entidad, para lo cual, a modo de ejemplo se enuncian los siguientes: SoresperanzaS, MyriamVM y HoracioC, entre otros. De igual forma, se encontró funcionarios activos que fueron trasladados a otros grupos y no tienen la responsabilidad de la actualización, como es el caso de la Luz Miryam Barbosa, Leonor León y Purificación Flórez entre otros.			4.3.2 control de documentos		Guía de protocolo de Internet Numeral 10.3 "Responsabilidad de las secciones y servicio"	
5. Incumplimiento parcial Plan de Mejoramiento vigencia 2010	La no conformidad relacionada con el funcionamiento del Comité de Comunicaciones según Resolución 165-02099 del 2005, consignada en el Plan de Mejoramiento para la vigencia de 2010, no fue cumplida, toda vez que el Comité de Comunicaciones no fue convocado a pesar del concepto emitido por la Oficina Jurídica de la entidad, mediante memorando 220-009140 del 17 de diciembre de 2010.	8.2.2 Auditoria Interna -8.5.2 Acción Correctiva		3.3.2 Planes de Mejoramiento por Procesos.		Procedimiento: Acciones Correctivas y Preventivas y Gestión de Incidentes Condiciones Generales numeral 2. Resolución 165-02099 del 2005.	

12. CONCLUSIÓN GENERAL
 El proceso de Gestión de Comunicaciones demanda una organización inmediata que permita una dinámica funcional, determinando claramente las responsabilidades de los funcionarios que participan en el desarrollo del proceso, además de la creación del Grupo de Comunicaciones, que soporte una mejora continua a la gestión de comunicaciones internas y externas de la entidad.

13. FIRMAS

 OMAIRA DELGADO OBANDO AUDITOR LIDER OFICINA DE CONTROL INTERNO	 EDGAR REINEL LAITON LÓPEZ LIDER DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES FIRMA DEL AUDITADO
--	---