



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 03 de octubre de 2014

Versión 009

Página 1 de 6

PROCESO/DEPENDENCIA

PROCESO DE COMUNICACIONES

2. FECHA: Del 1 de Agosto al 2 de Septiembre de 2016

1. INFORME No 18

3. PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA:

Proceso de Comunicaciones

4. EQUIPO AUDITOR:

Wilma Rocío Pedrozo Ulloa (Líder)
Myriam Berdugo Salazar

5. OBJETIVO:

Constatar que las actividades desarrolladas dentro del Proceso de Comunicaciones cumplieran con los criterios de auditoria definidos previamente en el Plan de Auditoria, a fin de validar su adecuado funcionamiento, para contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado, el Sistema de Control Interno y la Gestión Institucional.

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

• Dentro de las actividades realizadas en el desarrollo de esta auditoría, se revisaron los riesgos, gestión sobre los indicadores, cumplimiento de legalidad, aspectos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado con el fin de evaluar la operatividad de la gestión del proceso y aplicación del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) para la mejora continua de los Sistema de Gestión de la Calidad – SGC norma NTC GP 1000:2009 / ISO 9001:2009, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2014, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información -SGSI- norma ISO 27001:2013 y el Sistema de Gestión Ambiental - SGA NTC-ISO 14001:2004 en cuanto a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

La validación de la información se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de Agosto de 2015 hasta el 31 de Agosto de 2016, fecha de finalización del análisis de esta auditoría.

7. PERSONAL ENTREVISTADO:

Edgar Reinel Laiton Lopez, Maria Fernanda Solano Dumar, Diana Yolanda Barbosa y Diana Paola Aguasaco Munevar

8. ASPECTOS FUERTES:

9. OBSERVACIONES

1. Al navegar por la Página Web de la entidad y los servicios electrónicos que presta a la ciudadanía en general, el equipo auditor observó que en éste sitio se encuentran publicaciones con diferentes tipos y tamaños de letras, sin preservar una hoja de estilos en unidad y armonía para toda la página, situación que obedece a que no están previstas directrices en este sentido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Codigo:EC-F-003

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 2 de 6

1. INFORME No 18

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: Del 1 de Agosto al 2 de Septiembre de 2016

PROCESO DE COMUNICACIONES

9. OBSERVACIONES

2. Se observa que los Criterios Generales de Publicación, incluidos en la "Guía para Publicación en la Intranet e Internet GCOM-G- 001" no se encuentran alineados con la Estrategia de Gobierno en Línea, de manera que permita cumplir con todos los lineamientos allí especificados.

3. Durante el desarrollo de la auditoría el equipo auditor observó que dentro del proceso de Comunicaciones no se identifica claramente responsables de la gestión de actualización integral de los documentos que hacen parte del proceso dentro del Sistema de Gestión Integrado, y por ende identificar oportunidades de mejora dentro del mismo.

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DETECTADO	NORMATIVIDAD						
		GP 1000	14001	18001	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
Monitoreo y Control de las páginas de Internet e Intranet	1. El responsable de Intranet e Internet, en coordinación permanente con el líder Técnico (Webmaster), no está realizando el informe de la revisión semestral de las páginas, sobre el cumplimiento de las condiciones generales descritas en la "Guía para Publicación en la Intranet/ Internet, ni el envío posterior del informe a la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno.						GCOM-G- 001 Guía: Para Publicación en la Intranet/ Internet numeral 7.	
Aplicación del Logo institucional	2. El Logo institucional no se utilizó de manera adecuada, conforme lo evidenció el equipo auditor, en el correo electrónico enviado a todos los funcionarios, en nombre de "Información Institucional" el día 27 de Junio de 2016 y en el Banner publicado en la página Intranet el día 18 de Agosto del mismo año, alusivo al Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción, por cuanto fueron alterados en su diseño, acorde con lo establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa GCOM-M 001 y en la resolución de registro de marca expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.						Manual de Identidad Visual Corporativa GCOM-M-001	Resolución No.33328 del 31/05/2016 SIC



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código:EC-F-003

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 3 de 6

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: Del 1 de Agosto al 2 de Septiembre de 2016

PROCESO DE COMUNICACIONES

1. INFORME No 18

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DETECTADO	NORMATIVIDAD						
		GP 1000	14001	18001	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
Criterios Generales de Publicación	3. El equipo auditor evidenció que al momento de publicar fotos en las páginas Internet e Intranet de la Entidad, pertenecientes a un tercero, no se está referenciando la fuente, tal como lo exige la norma APA (American Psychological Association), conforme lo establece la guía para Publicación en la Intranet/ Internet.						GCOM-G- 001 Guía: Para Publicación en la Intranet/ Internet numeral 3, literal k).	
	4. Los íconos que representan servicios electrónicos ofrecidos por la Entidad en su página Web, no cuenta con textos alternos, de manera que facilite la accesibilidad a la información a personas que se encuentra en situación de discapacidad; la accesibilidad hace parte de los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea contenido en el componente TIC para Servicios, reglamentado mediante Resolución No. 3564 del 31 de Diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones . Como es el caso de los iconos de: "Presentación de Informes Empresariales", " Trámites y Servicios", "Contrataciones en Curso", "Buzón PQRS", "Seguimiento PQRS", "Denuncias por Corrupción", entre otros.						GCOM-G- 001 Guía: Para Publicación en la Intranet/ Internet numeral 3, literal e).	Resolución No. 3564 del 31 de Diciembre de 2015 de Min TIC

2



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Codigo:EC-F-003

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 4 de 6

1. INFORME No 18

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: Del 1 de Agosto al 2 de Septiembre de 2016

PROCESO DE COMUNICACIONES

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DETECTADO	NORMATIVIDAD						
		GP 1000	14001	18001	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
Funciones del Webmaster	5. En la revisión realizada el día 24 de Agosto a la plataforma que administra los usuarios habilitados y autorizados para publicar en las páginas de Intranet e Internet de la entidad, el equipo auditor evidenció que en ellas aún permanecen usuarios que ya no están vinculados con la entidad o que ya no tienen la función de administrador en el sitio o subsitio, y sin que el webmaster les haya revocado los permisos sobre la herramienta. Esta situación se encontró en los siguientes casos: Jorge Bernardo Gómez trabajó hasta el día 12 de Agosto de 2016 y Javier Gonzalez Pardo trabajó hasta el 31 de Diciembre de 2015, quienes tienen perfil con control total sobre el Portal de Intranet, y en el caso de Gerardo Enrique Reyes Guarnizo, el funcionario ya no tiene funciones asignadas de administración sobre el portal de Intranet, y aún cuenta con un perfil activo con control total sobre la herramienta. Similar situación ocurre con el portal Web de la entidad donde también se encontró que el Jorge Bernardo Gómez, funcionario que ya no tienen vinculo con la entidad y que cuenta con un usuario en la herramienta con perfil de aprobador y administrador de jerarquías y Fabian Ulises Velandia Soto funcionario activo quien trabajó en la Dirección de Informática, pero desde 14 Febrero de 2013 presta sus servicios en el Grupo de Arquitectura de Datos y aún cuenta con un perfil de usuario con control total sobre la página Web.						GCOM-G- 001 Guía: Para Publicación en la Intranet/ Internet numeral 5.1 literal c	



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código:EC-F-003

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 5 de 6

PROCESO/DEPENDENCIA
PROCESO DE COMUNICACIONES

2. FECHA: Del 1 de Agosto al 2 de Septiembre de 2016

1. INFORME No 18

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DETECTADO	NORMATIVIDAD						
		GP 1000	14001	18001	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
Indicadores de Gestión	6. El equipo Auditor evidenció que el proceso auditado solo cuenta con indicador de efectividad, incumpliendo la Guía de Indicadores de la entidad, en la cual los procesos se deben medir y controlar por medio de Indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad y adicionalmente ser medidos trimestralmente. Igualmente dentro de la hoja de vida del indicador con medición a Diciembre de 2015, se encontró que el resultado de la meta del mismo sobrepasa el 100 % lo que indica que dicha meta fue formulada de manera inadecuada, teniendo en cuenta que este tipo de mediciones debe estar sobre el rango de cumplimiento del 100 %.					1.2.4 indicadores de Gestión	Guía de Indicadores versión 005 del 06 de Abril de 2015 Numerales 2.1 y 2.2	
Reincidencia Hallazgo 9 del Plan de Mejoramiento 2015	7. Las acciones tomadas en el plan de mejoramiento de la vigencia 2015 para eliminar el hallazgo No. 9, no fueron eficaces, por cuanto el equipo auditor evidenció reincidencia de éste para la presente vigencia, al encontrar que el Normograma requiere ajustes de actualización, toda vez que no se observan relacionada la Resolución No. 500-000204 del 17/02/2016, expedida por la Superintendencia de Sociedades y que tiene relación con el proceso de comunicaciones, la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Manual de Gobierno en Línea entre otros.	8.5.2				2.3.1 Plan de Mejoramiento		

Q



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código:EC-F-003

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 6 de 6

1. INFORME No 18

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: Del 1 de Agosto al 2 de Septiembre de 2016

PROCESO DE COMUNICACIONES

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DETECTADO	NORMATIVIDAD							
		GP 1000	14001	18001	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES	
Incumplimiento Plan de Mejoramiento	8. Al revisar el Plan de Mejoramiento correspondiente a la vigencia de 2015, el equipo auditor evidenció que el Hallazgo No. 5 no cuenta con los soportes respectivos en el aplicativo SharePoint, teniendo en cuenta que la Meta No. 1 tenía como fecha de vencimiento el día 15-12-2015, y revisando dicho soporte el día 29 de Agosto de 2016 en el área respectiva, se encontró que el formato de Fijación de Compromisos Laborales correspondientes al primer semestre del 2016 para el Asesor de comunicaciones, aún no se encontraba firmado por el Jefe Inmediato.	8.5.2					2.3.1 Plan de Mejoramiento		

11. CONCLUSIÓN GENERAL

Las actividades auditadas en el proceso de Comunicaciones se desarrollan conservando los parámetros establecidos para el cumplimiento del objetivo del proceso, en este sentido, el grado de conformidad del mismo cumple en términos generales con los criterios evaluados en la auditoria. No obstante, se identificaron hallazgos reincidentes los cuales no permiten asegurar la gestión del proceso. En este sentido, se deben estructurar las acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la mejora continua del proceso y por ende la maduración del Sistema de Gestión Integrado, la Gestión Institucional y el Sistema de Control Interno.

12. FIRMAS:

W. Rocío Pedrzo Ulloa

WILMA ROCÍO PEDRZO ULLOA
AUDITOR LIDER

Arnulfo Suárez Pinzón

ARNULFO SUÁREZ PINZÓN
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO