

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 1 de 9

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No.: 2.

FECHA DE EMISIÓN DEL NFORME	Día:	19	Mes:	03	Año:	2020
------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

1. PROCESO:	Gestión de Comunicaciones.
2. LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):	<p>Líder Estratégico: Superintendente de Sociedades.</p> <p>Responsables de la Actualización: 1. DANERY BUITRAGO GÓMEZ. Secretaria General. Líder comunicaciones Internas.</p> <p>2. JENNIFFER ZAMUDIO GONZALEZ. Asesor de Comunicaciones. Líder comunicaciones Externas.</p>
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	<p>Evaluar el proceso "Gestión de Comunicaciones", frente al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, el cumplimiento de lo establecido para las comunicaciones internas y externas en el Sistema de Gestión Integrado y con los diferentes grupos de interés.</p>
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	<p>Se realizó auditoría al Proceso Gestión Comunicaciones, para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2018 y el 20 de marzo de 2020, fecha de finalización de esta auditoría. El análisis de la información se efectuó mediante prueba selectiva y/o muestreo sobre las actividades.</p> <p>Para su desarrollo se aplicó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, Versión 2, de 2018 y la Guía de Auditoria para Entidades Públicas, Versión 3, de mayo de 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>No se hizo necesario incorporar hechos adicionales en desarrollo de la auditoría.</p>
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	El equipo auditor evaluó los siguientes aspectos:



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de
2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 2 de 9

1. Cumplimiento de la normativa legal vigente aplicable al proceso.
2. Plan Estratégico de Comunicaciones teniendo en cuenta el mapa de grupos de interés, los canales de difusión y las necesidades de comunicación.
3. Cumplimiento del manual de imagen e identidad corporativa de la entidad y elaboración o revisión del material, piezas y diseños relacionadas con él.
4. Cumplimiento de la Política de Comunicaciones, objetivos, metas, indicadores y planes.
5. Monitoreo diario de medios masivos de comunicación y los comunicados de prensa, los boletines de noticias, las respuestas a las solicitudes de los medios de comunicación, y la programación de las ruedas de prensa.
6. Elaboración de piezas para redes sociales, los boletines internos y externos, los videos cápsulas, podcasts, presentaciones e informes.
7. Campañas de comunicación o pedagógicas.
8. Cumplimiento y desarrollo de eventos para la difusión de los estudios, la rendición de cuentas de la Entidad, y la entrega de informes del sector empresarial.
9. Riesgos y sus controles frente a la gestión desarrollada, de conformidad con lo dispuesto en el Documento Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas Versión 4 de 2018.
10. Indicadores de Gestión establecidos para el proceso, de conformidad con lo dispuesto en el Documento Guía para la Implementación de Indicadores de Gestión, Código: GC-G-001, Versión 005, así como el cumplimiento de las metas definidas.
11. Efectividad de las actividades programadas para las no conformidades y observaciones dentro del plan de mejoramiento elaborado para la auditoría realizada en la vigencia 2018.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	25	Mes	02	Año	2020	Desde	17/02/2020	Hasta	19/03/2020	Día	19	Mes	03	Año	2020
							D / M / A		D / M / A						

 <p>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</p>	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 3 de 9

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:

En desarrollo de la auditoría, el equipo auditor destaca los siguientes aspectos fuertes con que cuenta el Proceso Gestión de Comunicaciones:

1. La adquisición de un banco de fotos On-Line libres de derechos de autor, facilita hacer las piezas y vídeos para la web, redes sociales, folletos, anuncios para las comunicaciones internas y externas de la Entidad.
2. La construcción del Plan Estratégico de Comunicaciones creado el 26 de febrero de 2020 con sus respectivos Planes de Acción a desarrollar durante los próximos 3 años.
3. Las excelentes relaciones del Asesor de Comunicaciones con las Entidades Gubernamentales y medios de difusión hablada y escrita, que permite una adecuada integración de la Superintendencia de Sociedades en materia de comunicaciones.

6.2 OBSERVACIONES

El equipo auditor observó los siguiente:

1. **ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN:** El equipo auditor observó falta de control y actualización de la información documentada del proceso Así:
 - i. Normograma: No está actualizada la normatividad del proceso, se requiere hacer los ajustes pertinentes de actualización de normatividad vigente.
 - ii. Guía de Redes Sociales: No se cuenta con una guía o instructivo para el manejo de la información en redes sociales.
 - iii. Cronograma de los planes de acción anuales: El Plan de Acción de Comunicaciones, no se encuentra publicado como documento del Proceso y el cronograma de actividades no se ha publicado, no se identifican elementos de medición de la ejecución del plan.
2. **MANUAL DE ROLES Y FUNCIONES:** No se tienen definidas las funciones del Asesor de comunicaciones y funciones para los funcionarios que desarrollan actividades en el Proceso de Comunicaciones.
3. **INDICADORES DE GESTIÓN:** Los indicadores de gestión diseñados para el proceso de “Gestión de Comunicaciones”, no generan información útil, para la mejora del proceso y la toma de decisiones, no se identificaron indicadores relacionados con la ejecución del plan de comunicaciones.
4. **COPIAS DE SEGURIDAD:** No se cuenta con copias de seguridad clasificadas por temas de la información sensible que contenga, históricos, y respaldo de la información de las comunicaciones.

 <p>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</p>	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 4 de 9

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>1. SEGURIDAD Y CONTROL EN EL MANEJO Y USO DE LAS REDES SOCIALES.</p> <p>El equipo auditor evidenció que la Entidad Cuenta con seis (6) cuentas institucionales en redes sociales Facebook®, Twitter®, Instagram®, YouTube®, LinkedIn®, Flickr®</p> <p>La operación de las cuentas de redes sociales institucionales de la Superintendencia de Sociedades, no cuenta con un protocolo de seguridad y control de las claves de acceso y del manejo de los perfiles, por cuanto existen más de una cuenta en redes sociales a nombre de la Superintendencia de Sociedades y los anteriores asesores de comunicaciones de la misma, no han hecho entrega oficial de las claves de acceso a las mismas, generando que se abran cuentas con otro patrón de búsqueda diferente al de @Supersociedades, como se identifica en el perfil de Facebook que se encuentra duplicado, un Perfil antiguo Facebook: @Supersociedades que continua vigente y un perfil actual Facebook: @SSociedades con menos seguidores, caso similar se presenta en el perfil de Twitter: @SSociedades es el actual y Perfil de Twitter: .@Supersociedades es una cuenta antigua que aparece bloqueada a nombre de Melquisedec Torres, se debe velar por usar el perfil @Supersociedades para todas la redes sociales y establecer un inventario de las cuentas institucionales en redes sociales de la Entidad con el fin de efectuar las actuaciones necesarias para su custodia y conservación.</p> <p>El equipo auditor evidenció que no se cuenta con un protocolo que garantice la entrega de las claves de acceso de las redes sociales por parte del Asesor de Comunicaciones quien es el administrador de perfiles de las redes sociales y que los perfiles de las cuentas se deben asociar a correos institucionales y no personales para poderlas restaurar fácilmente y no crear cuentas duplicadas.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en Circular No. 01 del 22/03/2019 de la Presidencia de la República, punto 1.1.</p>	<p>Circular 01 de 2019 de la Presidencia de la República “Manejo y uso de redes sociales”.</p>
<p>2. USABILIDAD INTRANET Y PÁGINA WEB:</p> <p>El equipo auditor evidenció en la revisión efectuada a la Intranet y la página Web de la Entidad, que se requiere revisión y actualización conforme a las últimas tecnologías de la información, toda vez que:</p> <p>i. En la Intranet en la pestaña comunicados se emite un mensaje en inglés (There are no items to show in this view) y no se muestra</p>	<p>Guía para Publicación en la Intranet / Internet, Versión 7 GCOM-G-001 del 26 de octubre del 2018.</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 5 de 9

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>ningún elemento; en la pestaña Histórico no se cuenta con un histórico de noticias actualizado; en la pestaña información de interés / Grupo arquitectura de datos / estadísticas institucionales existen muestras de consolidados que al consultar la información tienen los links rotos, no funcionan los enlaces; se muestra información de Estadística Datos Básicos, información del año 2013 y el link está roto; en el título Top X de Sociedades Informe 01 – 2012 sale un mensaje Server Error in '/' Aplicación; en la intranet proyectos de arquitectura, Mapa de ruta proyectos de arquitectura empresarial la información de los proyectos esta desactualizada.</p> <p>ii. El editorial del Home de la INTRANET no se está elaborando.</p> <p>iii. No se tiene un Web Master que verifique el cumplimiento de las normas para la página Web de la Entidad, y que haga control de calidad a las publicaciones de la misma.</p> <p>iv. El espacio para publicar clasificados, boletines y normatividad en la Intranet de la Entidad, no se está utilizando.</p> <p>v. No hay trazabilidad de la fecha de publicación de las noticias que se publican en la Intranet.</p> <p>vi. La información institucional de la Superintendencia de Sociedades en la página Web, no se encuentra actualizada, en especial en cuanto a la publicación de la normatividad vigente.</p> <p>vii. No se han implementado al 100% las directrices de accesibilidad de la información por medios electrónicos, por cuanto los trámites y servicios que presta la Superintendencia de Sociedades en todas sus áreas, no cuentan con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad, igualmente, se evidenció que el botón de acceso para discapacitados de la página Web, no enlaza en forma directa el Software CONVERTIC dispuesto por el Ministerio de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, para que cada persona, según el tipo de su discapacidad, lo descargue desde su equipo y pueda acceder a la información.</p> <p>viii. El registro de activos de información no cuenta con la totalidad de los Actos Administrativos proferidos por la Superintendencia de Sociedades, por cuanto las Resoluciones proferidas desde el 12 de</p>	

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 6 de 9

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>marzo de 2018 hasta la fecha de esta auditoría no se encuentran publicadas en la intranet de la Entidad.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en la Guía para Publicación en la Intranet / Internet, Versión 7 GCOM-G-001 del 26 de octubre del 2018.</p>	
<p>3. EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO 2018</p> <p>El equipo auditor evidenció que las acciones implementadas en el plan de mejoramiento 2018, para realizar el cierre definitivo de las No Conformidades No. 1 y 2 contenidas en el informe de la auditoría interna realizada al Proceso de Comunicaciones en el año 2018, no fueron efectivas.</p> <p>Lo anterior por cuanto las actividades desarrolladas fueron correctivas, pero no generaron mejora continua, ni aseguramiento para la gestión del Proceso de Comunicaciones, que permitiera identificar la información y comunicación interna, la gestión de sus operaciones y el conocimiento preciso y exacto de la Entidad, toda vez que:</p> <ol style="list-style-type: none"> La caracterización, documentos y formatos del proceso de Gestión de Comunicaciones, no se encuentran actualizados, ni alineados con el Plan Estratégico de Comunicaciones creado el 26/02/2020. (No Conformidad No. 1, Acción 1). A partir del 10/09/2018 no se volvió a enviar correo electrónico a la OAP, solicitando la publicación de los documentos del proceso actualizados. (No Conformidad No. 1, Acción No. 2). No se efectuó revisión semestral de los documentos del proceso de Gestión de Comunicaciones, ni se envió correo a la OAP informando sobre la revisión efectuada. (No Conformidad No. 1, Acción 3) No se elaboró memorando asignando funcionario responsable para la actualización del directorio de extensiones de los funcionarios de la Entidad. (No Conformidad No. 2, Acción 1) No se envió correo del responsable de la publicación del directorio de información de los servidores públicos, empleados y contratistas publicado en la página web de la Entidad, informando al asesor de comunicaciones que revisó y actualizó la información mensualmente. (No Conformidad No. 2, Acción 2). <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, Versión 3, 5ª. Dimensión, numeral 5.2.1.</p>	<p>Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG-, Versión 3, 5ª. Dimensión, numeral 5.2.1.</p>
<p>4. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL.</p>	<p>Ley 23 de 1982, artículo 87.</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 7 de 9

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>El equipo auditor evidenció que los derechos de imagen de la persona fotografiada, videos y/o cualquier herramienta audiovisual que acompañan los contenidos de las publicaciones de la Superintendencia de Sociedades en las redes sociales, no pertenecen a la Entidad, toda vez que no cuentan con autorización para su uso por parte de quienes aparecen en ellas.</p> <p>Para las imágenes (fotografías, diagramas, dibujos, gráficos, mapas...) debemos tener en cuenta los derechos de autor. Además, en el caso de fotografías en las que aparezcan personas, se ha de contar con los derechos de imagen y protección de los datos personales de la persona fotografiada, se requiere su consentimiento expreso e inequívoco para subir, exhibir o compartir sus fotografías.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en la Ley 23 de 1982, artículo 87.</p>	
<p>5. REFERENCIAS Y CITAS BIBLIOGRÁFICAS.</p> <p>El equipo auditor evidenció que, en las comunicaciones internas y externas de la Entidad, (Tips, Banners, etc), no se incluyen las referencias y citas bibliográficas cuando así se requiere.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 5613 del 23/7/2008, punto 2.</p>	Norma Técnica Colombiana NTC 5613 del 23/7/2008, punto 2.
<p>6. PERMISO DE ACCESO A LAS REDES SOCIALES INSTITUCIONALES.</p> <p>El equipo auditor evidenció que el oficial de seguridad de la información no vela por los cambios que impactan el cumplimiento de los permisos de acceso y requerimiento para cada uno de los sistemas, toda vez que los asesores de comunicaciones de administraciones anteriores, se retiraron de la Entidad sin entregar las claves de acceso a los diferentes sistemas, razón por la cual existen 2 perfiles de la Superintendencia de Sociedades en Facebook.</p> <p>En consecuencia, se incumple el Documento de Modelos, Código GC-MO-001, de fecha 29/11/2019, Versión 004, numeral 2.4.6.</p>	Documento de Modelos, Código GC-MO-001, de fecha 29/11/2019, Versión 004, numeral 2.4.6.
<p>7. MODELO DE SEGMENTACIÓN DE REDES.</p> <p>El equipo auditor evidenció que la Entidad no cuenta con un documento guía de Modelo de Segmentación de Redes.</p>	Documento de Modelos, Código GC-MO-001, de fecha 29/11/2019, Versión 004, numeral 2.6.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 8 de 9

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
En consecuencia, se incumple el Documento de Modelos, Código GC-MO-001, de fecha 29/11/2019, Versión 004, numeral 2.6.	
<p>8. PROCEDIMIENTO PARA DISPONER DE LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>El equipo auditor evidenció que la Entidad no cuenta con un Procedimiento Formal para disponer de los medios de almacenamiento de la información que genera el proceso de comunicaciones.</p> <p>En consecuencia, se incumple el Documento de Modelos, Código GC-MO-001, de fecha 29/11/2019, Versión 004, numeral 2.16.2.</p>	Documento de Modelos, Código GC-MO-001, de fecha 29/11/2019, Versión 004, numeral 2.16.2.
<p>9. ACTAS DE ENTREGA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.</p> <p>El equipo auditor evidenció que no se elaboraron actas de entrega de los puestos de trabajo por parte del asesor de comunicaciones saliente, que diera cuenta de las actividades y tareas realizadas y las pendientes de ejecución.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en la Circular Interna No.165-000015 del 2008.</p>	Circular Interna No.165-000015 del 2008.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>El equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a las buenas prácticas en el manejo y uso de las redes sociales que se utilizan como mecanismo de comunicación entre la ciudadanía, los empresarios y la Entidad, se hace necesario establecer un inventario de las cuentas institucionales en redes sociales de la entidad y efectuar las actuaciones necesarias para su custodia y conservación. • En cuanto a la evaluación del diseño, coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión establecidos para el proceso, es necesario efectuar revisiones y monitoreo con el fin de identificar oportunidades de mejora de los mismos. • Los riesgos están gestionados y controlados, según las evidencias aportadas y cargadas en la herramienta de Riesgos y Auditorías. Sin embargo, es preciso que en dicha herramienta se mantenga actualizada por los responsables de la ejecución del control y descripción claramente de la periodicidad del monitoreo y evidencia de la ejecución del control. • No existe un manual de roles y funciones para los funcionarios que integran el equipo de comunicaciones de la Entidad. • No se elaboran Actas que den cuenta de las reuniones donde se efectúan recomendaciones y se asignan tareas a los funcionarios del equipo de comunicaciones, lo cual dificulta la trazabilidad al cumplimiento de las mismas.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 9 de 9

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- No se cuenta con un protocolo que garantice la entrega de las claves de acceso al administrador de las redes sociales institucionales.
- No se cuenta con un back-up con la información sensible generada por el Asesor de Comunicaciones que contenga copias de seguridad, histórico, y respaldo de la información, con instrucciones de cómo se va a clasificar la información por temas.
- No se ha diseñado una encuesta que permita medir la efectividad de los canales de comunicación interna y externa de la Entidad.
- El Plan de acción de Comunicaciones, no se encuentra publicado como documento del Proceso.
- No se tiene Procedimiento para el manejo de la información en redes sociales.
- Los perfiles de la Superintendencia de Sociedades en Facebook se encuentran duplicados.
- Respecto al autocontrol, se socializaron aspectos de prevención y sugerencias de control en las actividades que se desarrollan dentro del proceso, frente a la gestión que se adelanta, que deben estar encaminados al aseguramiento del proceso y al logro de los objetivos de la Entidad.

En total se identificaron **cuatro (4) observaciones y nueve (9) no conformidades**, que requieren estructuración de acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la mejora continua y por ende la madurez del Sistema de Gestión, de Control Interno y la Gestión Institucional.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de marzo del año 2020.

8. RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Arnulfo Suarez Pinzón	Jefe Oficina de Control Interno	
Miguel Darío Quintana Sanchez	Auditor Líder	
Angela Consuelo López Vargas	Auditor	

9. ANEXOS

Sin anexos.