



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	Mes:	Año:
-------------------------------------	-------------	-------------	-------------

Proceso:	COMUNICACIONES
Subproceso:	Procedimiento comunicaciones externas; Procedimiento administración de medios electrónicos y Manual de comunicaciones.
Lider de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Gilma Sampayo Franco - Coordinadora Grupo de Comunicaciones.
Objetivo de la Auditoría:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de los procedimientos: Comunicaciones Externas; Administración de Medios Electrónicos. 2. Verificación del Manual de comunicaciones. 3. Efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción 2015. 4. Verificar la actualización del normograma del proceso auditado. 5. Realizar el análisis del mapa de riesgos del subproceso objeto de la auditoría
Alcance de la Auditoría:	Verificación de la gestión adelantada por la coordinación del grupo de comunicaciones, durante el periodo comprendido entre el 30 de Octubre de 2014 al 30 de Julio de 2015 en cumplimiento de los objetivos del procedimiento de acuerdo con las normas establecidas.

Jefe oficina de Control Interno MYRIAN HERRERA DURAN	Auditor Lider LISSETTE CERVANTES MARTELO
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	04	Mes	08	Año	2015	Desde	01/08/2015 D/M/A	Hasta	30/08/2015 D/M/A	D	14	Mes	09	Año	2015

TABLA DE CONTENIDO

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	3
1. METODOLOGÍA.....	3
2. DESARROLLO DEL INFORME.....	3
2.1 Verificación del cumplimiento de los procedimientos:	4
2.1.1 - Procedimiento Comunicaciones Externas.....	4
2.1.2 – Procedimiento Administración de Medios Electrónicos.	¡Error! Marcador no definido.
3. Verificación del Manual de comunicaciones.	¡Error! Marcador no definido.
4. Efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción 2015.	¡Error! Marcador no definido.
5. Verificar la actualización del normograma del proceso auditado...;	¡Error! Marcador no definido.
6. Realizar el análisis del mapa de riesgos del subproceso objeto de la auditoria. ;	¡Error! Marcador no definido.
8. CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.



DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. METODOLOGÍA

- Se generó el plan de auditoria, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado a la Coordinadora del Grupo de Comunicaciones mediante memorando 20151400069153 del 3 de Agosto de 2015.
- Seguidamente, se requirió a través de correo electrónico las evidencias correspondientes al Control de actualización web y redes electrónicas con el fin de realizar la verificación de los procedimientos auditados.
- Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO, SISGESTION y Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME.
- Como resultado de las pruebas de auditoria adelantadas, se proyectó el presente informe final de auditoria de Gestión al proceso de Comunicaciones.

2. DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de las funciones encomendadas por la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado, lo mismo que el Programa Anual de Auditorias Internas para la vigencia 2015 y con el fin de valorar en forma permanente la efectividad del sistema control interno y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, realiza auditoria interna de gestión al proceso de Comunicaciones - Procedimiento comunicaciones externas y Procedimiento de administración de medios electrónicos y Manual de comunicaciones, durante el periodo comprendido entre el 30 de Octubre de 2014 al 30 de Julio de 2015.

Con base en plan de auditoria, previamente aprobado por la jefe de la Oficina de Control Interno, los puntos objeto de auditoria fueron los siguientes:

2.1 Verificación del cumplimiento de los procedimientos:

2.1.1 - Procedimiento Comunicaciones Externas.

El proceso de Comunicaciones se ubica dentro de los procesos catalogados como estratégicos al interior de la Superservicios. Este proceso cuenta con cuatro procedimientos y cuatro manuales dentro de los que se encuentra el procedimiento de comunicaciones externas. Este tiene como objetivo: "Divulgar la información generada en la superintendencia a los diferentes públicos externos de interés, utilizando los medios y herramientas de comunicación disponibles para asegurar el conocimiento de la gestión institucional".

Para el cumplimiento de este objetivo, se realizó la verificación de los Comunicados de prensa publicados por parte del área de comunicaciones a través de la Matriz de Actualizaciones Web y Redes electrónicas.

Se realizó un cruce entre la fecha de solicitud y fecha de publicación, encontrando que no transcurrió más de un día hábil entre la una y la otra.

También se verificó que estos Comunicados estuvieran publicados en el enlace de la actualización y que correspondieran al comunicado aprobado.

Como resultado de la verificación se concluyó que el procedimiento de comunicaciones externas funciona de conformidad con lo establecido en el procedimiento y que los tiempos son óptimos.

Con base en la información suministrada también se pudo evidenciar lo siguiente:

Observación: No se relacionaron dentro de la Matriz los comunicados de prensa correspondiente a los números: 10, 26, 30, 38, 39, 40, 46, 58 y 65.

- Por su parte los comunicados 57, 67 y 25 se relacionaron dos veces dentro de la matriz y al intentar verificar el enlace, no re direccionó al comunicado.

Recomendación: Se recomienda mantener la información actualizada así como sus registros con el fin de permitir un efectivo seguimiento.

A continuación se relaciona el listado de comunicados que se tomó como muestra para realizar la verificación.

Observación 1.

Según lo consignado en la matriz de actualizaciones, todos los comunicados fueron solicitados por el área de comunicaciones aunque el procedimiento establece como entrada todos los Actos administrativos/documentos y/o información de interés público generado por todos los procesos. Situación que no permite validar las fechas de solicitud por parte de las demás áreas.



- No se relacionaron dentro de la Matriz los comunicados de prensa correspondiente a los números: 10, 26, 30, 38, 39, 40, 46, 58 y 65.

- Por su parte los comunicados 57, 67 y 25 se relacionaron dos veces dentro de la matriz.

Recomendación 1.

Se recomienda mantener la información actualizada así como sus registros con el fin de permitir un efectivo seguimiento.

2.1.2 – Procedimiento Administración de Medios Electrónicos.

Se revisó la aplicación y control de las actividades descritas en el CO-P-003 procedimiento Administración de Medios Electrónicos, enfocado a administrar los contenidos de la página web de la entidad www.superservicios.gov.co y de las redes sociales. Para efectos de la muestra se tomó la página web y se revisaron los contenidos inmersos en las siguientes páginas, desde la página principal:

Pestaña institucional.

- La totalidad de los contenidos de la carpeta de talento humano.
- La totalidad de los contenidos de la carpeta de planeación.
- La totalidad de los contenidos de la carpeta de gestión financiera.

Pestaña Acueducto Alcantarillado Aseo.

- Carpeta de Acueducto y alcantarillado.
 - Informes de gestión de las empresas pertenecientes a 9 de los 26 carpetas de departamentos existentes.
 - La totalidad de los contenidos de la carpeta Nivel de riesgo.
 - La totalidad de los contenidos de la carpeta Estudios y publicaciones.

Pestaña de energía y gas.

- Carpeta gas licuado y de petróleo (GLP).
 1. Empresas – las empresas pertenecientes a 9 carpetas de las 12 existentes.
 2. La totalidad de los contenidos de la carpeta Calidad.

Pestaña de participación ciudadana.

- La totalidad de los contenidos de la carpeta Eventos de presencia institucional
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Capacitaciones
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Eventos Realizados



- La totalidad de los contenidos de la carpeta Foros
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Vocales de control
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Estadísticas.

Pestaña de Intervenidas.

- La totalidad de los contenidos de la carpeta Administración.
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Liquidación.
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Normatividad intervenidas.
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Gestión.

Pestaña de Ciudadanos.

1. La totalidad de los contenidos de la carpeta Tramite su solicitud
2. La totalidad de los contenidos de la carpeta Notificaciones
3. La totalidad de los contenidos de la carpeta Direcciones territoriales y puntos de atención
4. La totalidad de los contenidos de la carpeta Preguntas frecuentes
5. La totalidad de los contenidos de la carpeta Foros
6. La totalidad de los contenidos de la carpeta Calendario
7. La totalidad de los contenidos de la carpeta Correo electrónico
8. La totalidad de los contenidos de la carpeta Chat con el ciudadano
9. La totalidad de los contenidos de la carpeta Estadísticas
10. La totalidad de los contenidos de la carpeta Inventario de datos
11. La totalidad de los contenidos de la carpeta Carta de trato digno al ciudadano
12. La totalidad de los contenidos de la carpeta Glosario
13. La totalidad de los contenidos de la carpeta Ofertas de Empleo

Pestaña de servicio a empresas.

- La totalidad de los contenidos de la carpeta SUI
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Proceso NIIF
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Correo electrónico
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Distintivo vigilado Superservicios
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Guía de Trámites y Servicios

Pestaña de Pagos

- La totalidad de los contenidos de la carpeta Contribuciones
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Presupuesto
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Estados financieros
- La totalidad de los contenidos de la carpeta Cuentas por cobrar



Observación 2.

Se evidenció, dentro de la muestra seleccionada, debilidades en el control frente a una validación del contenido de los diferentes Link de las publicaciones de la página web de la Superservicios, como en los siguientes casos:

- En la carpeta de Nombramientos <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Talento-Humano/Nombramientos/Nombramientos-2015>, cada registro presenta la resolución respectiva, excepto:
- Gloria Elizabeth Vargas Varón, que solicita acceso a EZ Community Project.
- Adriana Belén Valero Coronado y Ricardo Guzmán Arroyo (como encargado de la Delegada de Energía y gas combustible), que presentan las hojas de vida.
- Dentro de la carpeta <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>, el link de IOCAS 2012 - Informe nacional a 2012, - No direcciona al contenido.
- Dentro del enlace <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Estudios-y-publicaciones/Diagnostico-De-La-Calidad-Del-Agua-Suministrada-Por-Las-Empresas-Prestadoras-Del-Servicio-De-Acueducto-En-Colombia-2009-2010>, se referencia un texto "encuentre aquí" y no presenta un link.
- En la carpeta <http://www.superservicios.gov.co/Energia-y-gas/Gas-Licuada-de-Petroleo-GLP/Empresas/Listado-por-A/ASOGAS> en la referencia "COMPAÑÍAS ASOCIADAS DE GAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS", no presenta link.
- En la carpeta <http://www.superservicios.gov.co/Intervenidas/Normatividad-intervenidas>, se hace mención a una aplicación en el siguiente enlace www.superservicios.gov.co/Intervenidas/seguimientoymonitoreo, pero el link no direcciona al contenido.
- En la página de preguntas frecuentes <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Preguntas-frecuentes>, se hace referencia a La Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, define las fórmulas tarifarias para los servicios de energía y gas, sin embargo los links respectivos conducen a la página principal de la Superservicios.
- En la página <http://www.superservicios.gov.co/Servicio-a-empresas/Proceso-NIIF/Marco-contable> se presentan las resoluciones No. SSPD 20141300033795, la No. 20141300004095 de 2014 y la No. 20131300002405 de 2013, que conducen a la página principal de la superservicios. Adicionalmente, la Circular externa No. 20131000000044 de 2013 conduce a solicita acceso a EZ Community Project.
- En la página de <http://www.superservicios.gov.co/Servicio-a-empresas/Proceso-NIIF/Ultimas-modificaciones>, el link del ministerio de comercio, industria y comercio no direcciona al contenido.

Recomendación 2.

Fortalecer los controles para asegurar que la información publicada en la página web y en sus enlaces se pueda acceder siempre. Un mecanismo de control puede ser asignar la Actividad de supervisar la calidad de la página web, para que bajo muestreo aleatorio, se revise sistemáticamente su contenido.

Observación 3.

No se pudo evidenciar en la página web, en el link <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Plan-de-publicaciones>, sin embargo, ante la solicitud realizada al proceso de comunicaciones del plan de comunicaciones para la vigencia 2015, fue enviado a solicitud de la auditoria, pero no está publicado. El hecho de no conocerse por todas las áreas de la entidad, genera el riesgo de publicar algo por fuera de dicho plan.

Recomendación 3

Asegurar que se tenga el respectivo plan de publicaciones aprobado y publicado.

4. Efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción 2015.

En virtud de lo establecido por el Decreto 775 de 2005, el cual en su artículo 36 estipula: "En el Plan Anual de Gestión se identificarán todos los proyectos, actividades y funciones que deberá desarrollar la Superintendencia y será la base para la concertación de objetivos y posterior evaluación de los servidores de carrera.

Dicho Plan incluirá de manera detallada todas las metas operativas institucionales e individuales y las acciones de mejoramiento a las que se comprometerá cada Superintendencia, el Superintendente y cada uno de los servidores públicos de la entidad, durante la vigencia del Plan."

Por tal razón, en el presente informe, se realizó la medición de los logros del área de comunicaciones, a partir del desarrollo de las tareas orientadas al cumplimiento del plan de acción suscrito para la vigencia de 2015 y la verificación de sus indicadores con el fin de determinar si las metas establecidas son suficientes para el logro de sus objetivos y de la entidad como tal.

Para el año 2015, se programaron 17 actividades para ser ejecutadas por la Coordinación de Comunicaciones. De estas, se tomó una muestra de 8 actividades que se hubieren adelantado durante el primer semestre, midiendo su eficacia y efectividad de la siguiente forma:



Actividad 1 y 2: Producir y emitir cápsulas informativas en televisión sobre el quehacer y gestión institucional; Producir y emitir cápsulas informativas en radio sobre el quehacer y gestión institucional.

Si bien durante el primer semestre se adelantaron las gestiones necesarias para la suscripción del contrato 551 con Radio y Televisión nacional de Colombia, fue necesario reprogramar las actividades del mes de junio. Se recomienda establecer cronogramas de trabajo más precisos y de esta forma cumplir con la planeación.

Actividad 3: Divulgar la gestión institucional a medios de comunicación a través de comunicados de prensa y atención de solicitudes periodísticas.

No se encuentra especificado el producto, el cual corresponde a los comunicados de prensa y las solicitudes periodísticas.

El desarrollo de la actividad se encuentra ejecutado conforme a lo programado y el registro en Sisgestion se realizó adecuadamente.

Actividad 4: Divulgar la gestión institucional, campañas internas de sensibilización, actividades de la entidad dirigidas al personal, a funcionarios y colaboradores de la entidad, mediante los medios de comunicación interna disponibles.

Los avances se encuentran congruentes con lo planeado para esta actividad.

Actividad 5: Preparar, publicar y remitir a funcionarios y colaboradores de la superintendencia un boletín virtual interno mensual de carácter informativo, formativo y lúdico.

Esta actividad se encuentra conforme a lo programado.

Actividad 6: Administrar y actualizar el contenido de la página web y redes sociales de la entidad conforme a las necesidades del área y las solicitudes de las dependencias de la entidad.

Los avances se encuentran congruentes con lo planeado para esta actividad

Actividad 7: Traducir al inglés los principales menús y contenidos explicativos de la página web.

Para los meses de junio y julio se registró la misma actividad la cual corresponde a la elaboración de los estudios previos para la suscripción del contrato de traducción por lo que se recomienda celeridad y oportunidad en este tipo de actividades teniendo en cuenta que de ello depende la ejecución de la meta total de la actividad.

Actividad 8: Participar en el rediseño integral de la Intranet conjuntamente con la Dirección de Informática.



Los avances de la actividad se encuentran conforme a lo planeado.

Como conclusión a la verificación efectuada al Plan de Acción, se puede concluir que se encuentra ajustado y el desarrollo de las metas se encuentra conforme a lo planeado.

5. Verificar la actualización del normograma del proceso auditado.

El normograma es un instrumento que contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación, que son de interés para la Superservicios y que permite identificar las competencias, responsabilidades y funciones de cada una de las dependencias de la entidad.

Este instrumento permite delimitar su ámbito de responsabilidad, estar actualizado sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones con otras entidades en el desarrollo de su gestión, soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios, de tal manera consolidar una gestión pública eficiente, eficaz, transparente y optimizadora de recursos y procesos.

Observación 4.

Al realizar la verificación del normograma del proceso de comunicaciones se encontró que teniendo en cuenta que el área de comunicaciones realiza funciones relacionadas con información susceptible de contar con derechos de autor, se recomienda incluir dentro de su normograma la Ley 1403 de 2010 así como la Ley 1520 de 2012.

Por su parte el decreto 1151 de 2008 se encuentra derogado por el art. 12, Decreto Nacional 2693 de 2012.

Recomendación 4.

Se recomienda mantener un control efectivo sobre la documentación publicada en Sigme. Cabe mencionar, que el Modelo Estándar de Control Interno –MECI establece dentro de sus objetivos específicos, "identificar, el marco legal que le es aplicable a la organización, con base en el principio de autorregulación." Por tal razón se recomienda revisar y actualizar el normograma del proceso.

6. Realizar el análisis del mapa de riesgos del subproceso objeto de la auditoría.

El Departamento Administrativo de la Función pública estableció "La Guía de Administración del Riesgo", con el fin de fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración



del riesgo a través del adecuado tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de las entidades de la Administración Pública.

Durante el ejercicio auditor, se procedió a identificar las actividades definidas como puntos de control, tanto en el proceso de Comunicaciones, como en los procedimientos asociados, obteniendo que el mapa de riesgos del proceso se encuentra conforme al procedimiento establecido en Sigme para la Gestión del Riesgo y conforme a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación.

Se tiene claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, subprocesos y/o procedimientos, lo cual permite obtener información importante para tomar decisiones y la última actualización del mapa de riesgos se realizó el 24/07/2015.

7. CONCLUSIONES

Sin perjuicio de las observaciones puntuales arriba descritas, la gestión de la Coordinación de Comunicaciones de la SSPD resultó adecuada y suficiente para la ejecución de los procedimientos a su cargo.

En términos generales se puede establecer que el proceso evaluado cumple con los principios de Eficiencia, Eficacia y Efectividad, aunque se considera pertinente tomar acciones que permitan eliminar las observaciones que se presentan en este informe con el fin de lograr la mejora continua del proceso.

También se observó que en el control de actualizaciones web y redes electrónicas se presentan algunas inconsistencias en relación con los comunicados de prensa y los contenidos al interior de las páginas institucionales, por lo que se recomienda mantener la información actualizada así como sus registros con el fin de permitir un efectivo seguimiento.

Al realizar la verificación del normograma del proceso de comunicaciones se encuentra que fue actualizado el 01/07/2015 pero teniendo en cuenta que el área de comunicaciones realiza funciones relacionadas con información susceptible de contar con derechos de autor, se recomienda incluir dentro de su normograma la Ley 1403 de 2010 así como la Ley 1520 de 2012.

Por su parte el Decreto 1151 de 2008 se encuentra derogado por el art. 12, Decreto Nacional 2693 de 2012.

Por lo anterior se recomendó mantener un control efectivo sobre la documentación publicada en SIGME toda vez que el Modelo Estándar de Control Interno – MECI establece dentro de sus objetivos específicos, "identificar, el marco legal que le es aplicable a la organización, con base en el principio de autorregulación." Por tal razón se recomienda revisar y actualizar el normograma del proceso.



Se evidenciaron debilidades en el control frente a una validación del contenido de los diferentes Link de las publicaciones de la página web de la Superservicios, por lo que se recomienda fortalecer los controles para asegurar que la información publicada en la página web y en sus enlaces se pueda acceder siempre.

No se pudo evidenciar en la página web el plan de comunicaciones para la vigencia 2015. El hecho de no conocerse por todas las áreas de la entidad, genera el riesgo de publicar algo por fuera de dicho plan. Por lo anterior se recomienda asegurar que se tenga al inicio de cada vigencia el respectivo plan de comunicaciones aprobado y publicado.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina Control Interno	