

MEMORANDO
No.20181100054603

FECHA: 28/02/2018

PARA: **CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI**
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA (E)

YUDY MARYTZA VILLARRAGA
ASESORA DE COMUNICACIONES

DE: **SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ**
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Final de auditoria al proceso de comunicaciones

Respetados doctores,

De manera atenta y en desarrollo del Programa Anual de Auditoría remito para su conocimiento y fines pertinentes el informe final de auditoría realizado a los procedimientos de gestión de participación ciudadana y página web.

Como quiera que se encontraron debilidades importantes, especialmente relacionadas con la actualización de la página web, y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el área de Comunicaciones, a cargo de la Asesora de Comunicaciones deberá estructurar un Plan de Mejoramiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del presente informe, según formato identificado en la SUITE, identificando las acciones de mejora tanto preventivas como correctivas que permitan corregir las debilidades encontradas y subirlo a la SUITE.

Cordialmente,

Anexo: Lo anunciado en tres (3) folios a doble cara.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ESNEDA VARGAS ARIZA
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 1 de 1

PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES
RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	YUDY MARYTZA VILLARRAGA Asesora de Comunicaciones
AUDITOR RESPONSABLE	ESNEDA VARGAS ARIZA Profesional Defensa – Auditor Interno
TIPO DE INFORME	Informe Final
FECHA DE LA AUDITORÍA	Febrero 28 de 2018

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de los requisitos y normas aplicables de los procedimientos de Gestión de Participación Comunitaria y de página web.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El periodo a evaluar es desde el 1° de julio de 2017 hasta el 31 de enero de 2018 y se tendrá en cuenta el seguimiento a todas las actividades definidas en los 2 procedimientos.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta la base normativa descrita en la caracterización de los procesos de Control Interno y Comunicaciones. La metodología definida para la realización de auditorías, las actividades descritas en el procedimiento de auditoría interna, el mapa de riesgos y los planes de acciones preventivas y correctivas.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue la descrita en el Manual de Control Interno y el procedimiento de Auditoría Interna. La documentación que se tuvo en cuenta fue la contenida en la base de datos y herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 la Oficina de Control Interno deberá evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y en consideración al programa de auditorías de la vigencia 2018 debidamente aprobado por el comité de coordinación del Sistema de Control Interno.

De conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014, Estatuto Anticorrupción, Decreto Gobierno en Línea 2573 de 2014, , y de lo establecido en el Manual de Comunicación Pública de la Supervigilancia y los procedimientos de Gestión de Participación Ciudadana y Administración y Actualización de la Página WEB, se solicitó la información a la Oficina de Comunicaciones como lo indica el procedimiento entre el 01-07-17 y 31-01-18.

HALLAZGOS

Con base en el alcance definido, la auditoria se desarrolló a partir de la identificación de los procedimientos de Gestión de Participación Comunitaria y Administración y Actualización de la Página Web del proceso de comunicaciones, se revisaron las actividades de cada procedimiento y se encontró lo siguiente:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneda Vargas Ariza / Diana Cubides / Natalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		27/02/2018

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

1. PROCEDIMIENTO: GESTION DE LA PARTICIPACION COMUNITARIA

1.1 Objetivo del procedimiento. En primer lugar, es preciso anotar que el objetivo del procedimiento Código: PRO-COM-100-006, Fecha aprobación:29/06/2016, Versión:05 es *"Describir las actividades secuenciales que permitan el adecuado flujo de información los canales y medios de comunicación para el desarrollo y gestión de los mecanismos de participación comunitaria"*. Al efectuar una revisión de las actividades descritas en dicho procedimiento, estas no guardan relación con lo descrito en el objetivo, y no hacen alusión a las actividades de participación ciudadana, como se planean, ejecutan y su seguimiento, a la elaboración del plan de participación ciudadana, que es la esencia del procedimiento.

Cabe aclarar que, aunque la Oficina de comunicaciones ha adelantado espacios de participación comunitaria, estas no se relacionan dentro de la caracterización del procedimiento.

En consecuencia, es preciso la reformulación del procedimiento definiendo claramente las actividades y los puntos de control del mismo, incluyendo todo lo relacionado con la participación ciudadana, más que comunitaria. Igualmente, se informó por parte del auditado que este procedimiento va a ser reasignado al nuevo Proceso Estratégico, denominado GESTIÓN DEL SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

1.2 En el Informe de Gestión de la Oficina de Comunicaciones a 31 de diciembre de 2017, se observó el apoyo en la realización de los siguientes foros y eventos, del periodo objeto de evaluación:

- Foro, Participación ciudadana en los trámites de la Sede Electrónica (20 de noviembre 2017).
- Foro de Participación Ciudadana acerca de Inscripción en el registro (5 de diciembre 2017).
- Cuatro Mesas de Trabajo sobre Derechos Humanos

En cuanto a los eventos realizados:

- Feria Nacional de servicio al ciudadano en Santa Rosa de Cabal (18 de Julio 2017).
- Feria Internacional de Seguridad en CORFERIAS (16 al 18 de agosto 2017).
- Congreso Nacional de Comerciantes, organizado por FENALCO (13 al 15 de septiembre 2017).
- 7° Congreso Nacional de Propiedad Horizontal (20 de septiembre 2017).
- 2° Congreso Intergremial de Seguridad Integral (28 y 29 de septiembre 2017).
- La SuperVigilancia estuvo presente en la instalación de la alianza entre el Instituto para la Economía Social (IPES) y empresas de seguridad, para la firma del convenio por la inclusión laboral de vendedores informales (12 de octubre 2017).
- Feria Nacional de servicio al ciudadano en Tibú- Norte de Santander (17 de octubre 2017).
- Expodefensa en CORFERIAS (4, 5 y 6 de diciembre 2017).

Al verificar el registro de temas de interés y eventos realizados del 1 de julio de 2017 hasta 31 de enero de 2018, se evidencia que el mecanismo utilizado para documentar los eventos y comunicados de presa de los temas de interés, es el registro gráfico, sin embargo, se observan debilidades en relación con el registro de

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza / Diana Cubides / Natalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por	Sandra Milena Nelra		27/02/2018

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

los eventos realizados y respecto de la programación de los eventos, esto genera el riesgo de una inadecuada realización del evento e impide adelantar un adecuado seguimiento y control de los mismos.

Uno de los puntos de control del procedimiento, indica que se debe contar con una *"Carpeta organizada con toda la documentación protocolaria"*. Al verificar la existencia de los protocolos de los eventos, estos no reposan en una carpeta ni digital, ni física, debido a que para la Oficina de comunicaciones los protocolos son documentos de apoyo que no requieren ser archivados. En consecuencia, se incumple el procedimiento en este aspecto.

De otra parte, también se evidenció la base de datos de periodistas y los medios de comunicación utilizada para convocar los eventos, que se lleva en Excel y se denomina *"Directorio Serv-Gremios-Medios V 06-01-2017"*, que contiene los datos de los periodistas de los diferentes medios de comunicación.

1.3 La Oficina de Comunicaciones cuenta con un plan de participación ciudadana para la vigencia 2018 en el cual se encuentra la programación de los eventos, proceso que se implementó hasta este año. Pero no fue posible evidenciar el plan de participación ciudadana de la vigencia 2017.

2. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION Y ACTUALIZACION DE LA PAGINA WEB

2.1 Registro de solicitudes de publicación de información en página web, realizadas por las dependencias de la Superintendencia (FOR – COM – 100 – 003)

Se evidencia base de datos en el formato establecido, con código: FOR-COM-100-003, Fecha aprobación: 18/04/2017, en el cual se registran las solicitudes de publicación, sin embargo, para el mes de enero de 2018 dichos registros no se encuentran en el formato establecido por el sistema de gestión de calidad.

En relación con la evaluación que debe realizar el grupo de Comunicaciones a las solicitudes de la información de publicaciones a través de correo electrónico, se evidenció la existencia de dichos correos electrónicos, con la retroalimentación a dichas solicitudes.

2.2. Matriz de seguimiento para verificar la información que corresponde a cada proceso

En relación con la actividad del procedimiento para que el responsable del proceso, *"Verificar que la información que corresponde a cada proceso se publica de acuerdo con los criterios definidos la matriz"*, se han evidenciado debilidades, tanto en el acompañamiento realizado por la Secretaria de Transparencia, como por esta Oficina, respecto del cumplimiento de los requisitos mínimos que debe contener la página web de la entidad, según la Ley 1712 de 2014, seguimiento a cargo del área de comunicaciones. Se requiere entonces que exista mayor liderazgo y requerimiento a las áreas que no reportan la información dentro de los términos adecuados, como quiera que la matriz debe definir quién y cuándo debe reportar oportunamente al área de comunicaciones para que exista un responsable al interior de la entidad que lidere este proceso de actualización oportuna de la página web, teniendo en cuenta que la

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza / Diana Cubides / Natalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		27/02/2018

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

información está en proceso de ajuste, con motivo de la implementación de la nueva página. Esta actividad debe realizarse con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

Se observó igualmente, la información en una sola base de datos en el formato FOR-COM-100-003, con fecha de aprobación: 18/04/2017, tanto para el registro de solicitudes de publicación, como para el seguimiento que corresponde a cada proceso.

2.3 Registro de las solicitudes de publicación en la página web.

Se realizó una muestra aleatoria de la base de datos, donde se reportan las solicitudes de publicación, dentro de ella se verificó la publicación del “Comité de Blindados 001 del 22 de enero de 2018”, el cual se encuentra publicado de la página web, a la fecha de este informe. No obstante, no se pudo evidenciar información de la vigencia 2017 dado que la página está en un proceso de migración.

2.4 Registro de las copias de seguridad de la información publicada en la página web, así como los controles para garantizar su disponibilidad y respaldo.

Se verificó que la entidad durante la vigencia 2017, celebró contrato con la empresa Tecnologías AVG, para la respectiva copia de seguridad. Para el año 2018, se celebró contrato No. 366 de 2017, para la nueva página web con la firma NEXURA INTERNACIONAL S.A.S., donde una de sus obligaciones es la generación de copias de seguridad. Esta actividad está a cargo de la Oficina de Informática.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de Comunicaciones elaborar una programación de los eventos a realizar durante la vigencia y contar con un registro adecuado por parte de la Superintendencia.
2. De conformidad con las observaciones del numeral 1.2 es necesario que tenga una carpeta digital organizada con toda la documentación protocolaria.
3. Es necesario que el área de Comunicaciones adopte el formato establecido en el sistema de gestión de calidad para el registro de solicitudes de publicación de información en página web, con el fin de garantizar la trazabilidad.
4. Conforme a la Ley 1757 de 2015, el área de Comunicaciones deberá ajustar el procedimiento de “Gestión De la Participación Comunitaria”, para incluir en el nuevo procedimiento las actividades de participación ciudadana, proceso de rendición de cuentas, que incluye la audiencia pública como tal, espacios y encuentros presenciales y virtuales, o a través de mecanismos electrónicos y demás observaciones formuladas en el presente informe.
5. Diseñar el mecanismo de control para garantizar que toda la información exigida por la Ley 1712 de 2014, se encuentre publicada y que las dependencias remitan oportunamente la información, liderando ese proceso dentro de la entidad.
6. Respecto a la disponibilidad y respaldo se debe tener los parámetros que dicta el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sobre la seguridad de la información.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza / Diana Cubides / Natalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		27/02/2018

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

PLAN DE MEJORAMIENTO

El área de Comunicaciones, a cargo de la Asesora de Comunicaciones deberá estructurar un Plan de Mejoramiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del presente informe, según formato identificado en la SUITE, identificando las acciones de mejora tanto preventivas como correctivas que permitan corregir las debilidades encontradas y subirlo a la SUITE.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esnerda Vargas Ariza / Diana Cubides / Natalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		27/02/2018

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.