

**UNIDAD AUDITABLE.**

VERIFICACION EMPRESARIAL

**DEPENDENCIA RESPONSABLE**

COMUNICACIONES

**1.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el estado de avance del Sistema de Control Interno y los controles implementados que permitan mitigar los riesgos de tipo estratégico, financiero, cumplimiento y operacional.

**1.2. ESPECIFICOS**

- Verificar el estado actual, funcionamiento y usabilidad de la página Web de la empresa e identificar las principales fortalezas y debilidades en la navegación tanto para móviles como para ordenadores.

**2. ALCANCE**

Funcionamiento, usabilidad y navegación de la página web de le empresa, al 30 de noviembre de 2016

**3. FORTALEZAS:**

- a) La página web de la empresa puede ser consultada en dispositivos móviles
- b) La página contiene la información mínima requerida así:
  - **Sobre nosotros**: La pestaña institucional tiene información sobre “quienes somos”; “enlaces de interés” y “nuestros negocios”. Al navegar por cada una de las pestañas se observa que los links son fáciles de consultar, y se puede acceder a los documentos adjuntos.
  - **Síguenos**: Desde la página principal se puede tener acceso a las redes sociales como son: Facebook; twitter; YouTube; plus. Google; e Instagram:

- **Legal:** La página web contiene la normatividad que rige la prestación del servicio de energía eléctrica; diseño y construcción de redes eléctricas; política de protección de datos personales y normas que aplican a cada grupo de interés.
  
- c) Diseño navegacional:** El sitio contiene un diseño profesional, con una adecuada gramática y ortografía, los contenidos se encuentran organizados por los grupos de interés: clientes y usuarios; comunidad; gente CHEC y proveedores y contratistas; donde se desarrollan temas relevantes que impacta a cada stakeholder; además, existen unas carpetas con información transversal que corresponden a: temas institucionales; sostenibilidad; gobierno corporativo; dueños; ofertas de empleo y normatividad. En términos generales es apropiada la organización del sitio.
  
- d)** Las imágenes que contiene la página son de calidad, profesionales y también existen una pestaña de biblioteca digital que contiene videos (link al canal de YouTube); imágenes e infografías y audios.
  
- e) Datos de contacto:** La página principal tiene varios links denominados “contáctanos” donde se visualizan la forma como los usuarios, clientes, proveedores pueden contactar la empresa, también un chat en línea, además se encuentra visible en varias partes de la página la forma cómo los clientes se pueden contactar con la empresa.
  
- f)** Aspecto positivo de velocidad: La página no tiene redireccionamientos
  
- g)** Experiencia del usuario para móvil: Los aspectos positivos son:
  - La página no utiliza plugins
  - El texto de la página es legible

### 3. CONCLUSIÓN

La página web de la empresa presenta debilidades en la navegación que requieren acciones a corto plazo para mitigar la exposición a los riesgos de oportunidad, disponibilidad, transparencia e integridad de la información de la empresa.

### 4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presentan de forma detallada las oportunidades de mejora identificadas en la realización de este trabajo:

Prioridad	Descripción
Alta	Requiere intervenciones o ajustes en el corto plazo (menos de 6 meses).
Media	Requiere Intervenciones o ajustes en el mediano plazo (entre 6 meses y un año).
Baja	Requiere Intervenciones o ajustes menores

## 160344 -01 Sitio Web de la empresa.

### Prioridad Alta

### Riesgos Relacionado: Información

La Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública Nacional, establece:

**ARTÍCULO 3o. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.** *En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:*

**Principio de transparencia.** *Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.*

**Principio de buena fe.** *En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.*

**Principio de facilitación.** *En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.*

**Principio de no discriminación.** *De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.*

**Principio de gratuidad.** *Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información. (la cursiva es nuestra)*

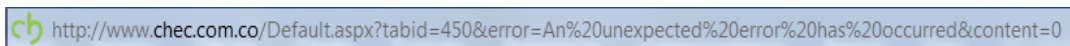
La página web de la empresa es un instrumento utilizado para garantizar tanto la generación, recopilación y socialización de la información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de las operaciones y mejorar la transparencia.

Auditoría realizó una revisión al sitio web de la empresa observando lo siguiente:

1. **Mensajes de error:** Al analizar la página se observó un mensaje de error cuando se consultó el **mapa del sitio**. El mapa le facilita al usuario realizar las consultas que requiere y lo ubica en una manera rápida en el sitio.



2. **Buscador:** La página cuenta con un motor de búsqueda que no funciona, se le incorporaron palabras claves y el buscador no arrojó resultados, presenta un error. Los motores de búsqueda ayudan a facilitar a los usuarios el acceso a la información que necesitan, lo cual es un aspecto negativo en usabilidad porque al no ser fácil encontrar la información no se puede acceder a la misma.



3. **Seleccionar idioma:** El link para seleccionar el idioma no funciona, la página solo funciona en español.



4. **Promoción del sitio:** La página cuenta con una consulta RSS que tiene por objetivo que el usuario pueda visualizar las fuentes cuyos contenidos se actualizan con frecuencia, donde la información actualizada en la fuente se descarga automáticamente en el equipo para que sea consulta en internet explorer y otros programas. La consulta existe, pero no funciona, lo cual dificulta que de manera ágil el usuario se pueda enterar de cuáles son las últimas novedades publicadas en la página y no se observa la fecha de cuándo fue la última actualización realizada en el sitio.
5. **Recomendar el sitio:** En la página no se observa que se pueda recomendar el sitio, siendo esta una forma de promocionar la página.
6. **Velocidad de la página:** Para verificar la velocidad de la página de CHEC se consultó el siguiente link: <https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights>.

El resultado arroja un informe detallado que indica los aspectos a mejorar en velocidad y experiencia del usuario, así.



Los aspectos para mejorar la velocidad en móvil y ordenador son:

- Habilitar comprensión: debido a que gran parte de los contenidos estáticos de la página no se encuentran comprimidos en formato g.zip.
- Optimizar imágenes: existen imágenes que se pueden optimizar reduciendo su tamaño.
- Especificar caché de navegador.
- Eliminar el JavaScript que bloquea la visualización y el CSS del contenido de la mitad superior de la página.
- Minificar JavaScript y CCS.
- Priorizar el contenido visible.
- Reducir el tiempo de respuesta del servidor.
- Minificar HTML.
- Experiencia del usuario para móvil: la calificación fue 80/100, el tema a mejorar es adaptar el contenido de la página a la ventana gráfica.

Nota: El detalle de los aspectos a mejorar se encuentran en los **Anexos 1 y 2** del presente informe.

7. **Evaluación criterios SEO del sitio web:** Para evaluar la optimización de la página, se realizó consulta en el siguiente link: <http://seogratias.org> el cual arrojó un informe que contiene aspectos positivos y consejos para mejorar el código html, porque la puntuación obtenida fue 68 sobre 100 puntos así:



Los aspectos para mejorar la optimización de la página son:

- De 40 imágenes, 10 no tienen el atributo ALT (Agregar texto alternativo a las imágenes para que aparezca en los motores de búsqueda).
- El porcentaje de texto/código de la página es del 5%, Cuando esta ratio es muy baja, los buscadores penalizan la página, por esta razón, es muy beneficioso incluir toda información que se considere importante.
- Se recomienda reducir el número de enlaces, porque la página tiene 162 enlaces internos y 22 externos y google recomienda no colocar más de 100 enlaces en cada página.

8. Igualmente, se analizó la página web por medio del link [www.woorank.com](http://www.woorank.com), consulta que arroja las siguientes recomendaciones:

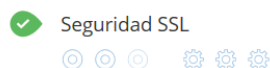
- En cuanto a la coherencia de las palabras claves:

	Palabras clave	Contenido	Título	Descripción	<H>
★ ★ ★	chec	13	✓	✓	✗
★ ★ ★	views	12	✗	✗	✗
★ ★ ★	categorías	12	✗	✗	✗
★ ★ ★	/comments	12	✗	✗	✗
★ ★ ★	tags	12	✗	✗	✗

	Palabras clave (2 términos)	Contenido	Título	Descripción	<H>
★ ★ ★	/comments categorías	12	✗	✗	✗
★ ★ ★	views /comments	12	✗	✗	✗
★ ★ ★	webmaster/number views	8	✗	✗	✗
★ ★ ★	agencia publicad	8	✗	✗	✗
★ ★ ★	publicad webmaster/number	8	✗	✗	✗

- En indicadores de fiabilidad arroja un 61% de confianza
- Como aspecto positivo se destaca que el informe muestra que es correcta la seguridad de la página, aunque con algunos aspectos a mejorar:



Seguridad SSL

Genial, su sitio web tiene seguridad SSL (HTTPS).

✗ Las URLs de su sitio web no redireccionan a páginas HTTPS.

✗ Sus encabezados no están correctamente configurados para STS.

✓ El certificado SSL expira en en 3 años.

✓ El emisor del certificado es DigiCert Inc.

**Ver detalle en el Anexo 3**

La causa por la cual se presentan las debilidades citadas anteriormente es métodos de trabajo y falta de oportunidad en la reparación de las fallas identificadas en la página web, por el proceso de comunicaciones.

Lo anterior genera riesgos en la disponibilidad, oportunidad e integridad de la información que pueden afectar la información y la comunicación con los diferentes grupos de interés de CHEC.

### **Recomendación:**

- Mejorar la velocidad de la página como lo indica la consulta a través del link <https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights>
- Optimizar la página aplicando los consejos obtenidos de los links: <http://seogratias.org> y [www.woorank.com](http://www.woorank.com)
- Adecuar la página para que funcione el mapa del sitio, el buscador, la pestaña de idiomas.
- Incluir en la página un link para que el cliente exprese sus opiniones e informe los aspectos a mejorar para prestar un mejor servicio.

### **Comentario del Auditado:**

El proceso de comunicaciones está de acuerdo con las observaciones realizadas por auditoría e hizo los siguientes comentarios:

**Módulo de idioma:** El plugins de idioma se está a la espera de la estimación para la actualización por parte de TI.

Se va a consultar con el proveedor de la página, lo que está sucediendo con el buscador, mapa de sitio y RSS.

**Recomendar el sitio:** la empresa cuenta con este módulo y de necesitarlo tocaría adquirirlo.

**Velocidad de la página:** La velocidad depende de varios factores entre ellos: el servidor donde se encuentra alojada el sitio web, del número de personas que se encuentren conectadas al servidor. En los móviles y en los ordenadores depende de la capacidad de los equipos.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC

Trabajo realizado por:



Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoria