

	<b>Formato</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
		<b>Código:</b> F-ES-005	<b>Versión:</b> 5.0

<b>Tipo de Informe</b>	Preliminar		Definitivo	x	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	21	09	2020
------------------------	------------	--	------------	---	-------------------------------------	----	----	------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Proceso (s) Auditado (s):	Gestión de Comunicaciones
Actividad (es) auditada (s):	Manual de Imagen Corporativa CNSC Procedimiento Comunicación organizacional
Dependencia:	Presidencia
Líder del Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Liliana Moreno /Asesora de Comunicaciones
Objetivo de la Auditoría:	Verificar la conformidad del proceso de <i>Gestión de Comunicaciones</i> en relación con los requisitos de calidad, bajo la referencia de la norma ISO 9001:2015 y los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión (legales, institucionales y del cliente).
Objetivos Específicos:	1) Evaluar la conformidad del procedimiento Comunicación Organizacional - P-GC-001 en versión 4.0 del 29/03/2019, definido en el Sistema Integrado de Gestión, con respecto a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. 2) Verificar la aplicación del Manual de Imagen Corporativa de la Comisión Nacional del Servicio Civil - M-GC-001 en versión 4.0
Marco Normativo:	1) Documentos del Sistema Integrado de Gestión - Caracterización - C-GC-001 versión 5.0 del 20/06/2019 - Manual de Imagen Corporativa Comisión Nacional del Servicio Civil - M-GC-001 versión 4.0 - Procedimiento Comunicación organizacional - P-GC-001 en versión 4.0 del 29/03/2019 2) Norma ISO 9001:2015 Requisitos aplicables al proceso 3) Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 1499 de 2017 Decreto 612 de 2018
Alcance:	Determinar el estado del Procedimiento Comunicación organizacional respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad, documentos y registros asociados, bajo el enfoque de la gestión basado en procesos y riesgos, en el periodo comprendido entre el 30 junio del 2019 al 30 de junio del 2020.

<b>Fecha Reunión de Apertura</b>			<b>Vigencia Auditada</b>	2020
29	07	2020		

<b>Auditor Líder</b>	<b>Auditor (es) de Apoyo</b>
----------------------	------------------------------

	<b>Formato</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
Código: F-ES-005	Versión: 5.0	Fecha: 26/07/2019	Página 11 de 15

José Jorge Roca Martínez	Cristhian Giovanni Riaño Toloza
	Carolina González Moreno

## 2. SITUACIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA

### 2.1 Resumen de la auditoría

La Oficina Asesora de Planeación de la CNSC, en cumplimiento de sus funciones, ejerciendo el rol de segunda línea de defensa y en atención al Plan Anual de auditoría aprobado para la vigencia 2020, realizó auditoría al proceso de Gestión de Comunicaciones, cuyo objetivo consistió en verificar la conformidad del mismo, en relación con los requisitos de calidad, bajo la referencia de la norma ISO 9001:2015 y los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión (legales, institucionales y del cliente), en el periodo comprendido entre el 30 junio del 2019 al 30 de junio del 2020, en este ejercicio se evaluó la conformidad del procedimiento P-GC-001 y la aplicación del Manual M-GC-001.

La auditoría se desarrolló basada en el cumplimiento de las actividades plasmadas en la caracterización del proceso Gestión de Comunicaciones C-GC-001 versión 5.0 del 20/06/2019, el procedimiento Comunicación organizacional P-GC-001 en versión 4.0 del 29/03/2019, el Manual de Imagen Corporativa Comisión Nacional del Servicio Civil - M-GC-001 versión 4.0 y demás documentos y registros del proceso dentro del Sistema Integrado de Gestión.

La reunión de apertura tuvo lugar el día 27 de julio con la participación de Piedad Torres, Asesora de Presidencia, Liliana Moreno, Asesora de Comunicaciones, Natally Molina, profesional de Comunicaciones y Enlace SIG del proceso y el equipo de auditoría arriba mencionado, con el fin de exponer el plan de trabajo y la metodología a realizar en el proceso auditor.

Con el fin de determinar la muestra objeto de auditoría, y según el periodo definido en el alcance de esta auditoría, se solicitó a los auditados, mediante correo electrónico:

- Base de datos de Mesa de Servicios de la CNSC - GLPI
- Control de publicaciones Web de la CNSC

#### **Procedimiento de Comunicación Organizacional**

- **Mesa de Servicios – GLPI**

#### **Determinación del tamaño de la muestra**

A partir de la información enviada por el auditado, se obtuvo un universo de 1.506 registros de tiquetes radicados. Teniendo en cuenta la heterogeneidad de los datos (estimada en un 90% para la auditoría), un alto nivel de confianza (90%) y un margen de error moderado (10%) se obtuvo una muestra de 24 registros por verificar, distribuidos y elegidos aleatoriamente entre los asignados y gestionados por los siete integrantes del equipo de Gestión de Comunicaciones, y entre el período de alcance de esta auditoría, mediante el aplicativo de Mesa de Servicios - GLPI.

De la muestra tomada, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la verificación de conformidad de los criterios especificados en el procedimiento Comunicación Organizacional, P-GC-001 versión 4.0, respecto a sus políticas de operación, actividades y requisitos aplicables más relevantes, como la efectiva gestión y resolución de la solicitud, su evidencia, entre otros:

<b>Muestra</b>	<b>Aplicativo</b>	<b>Período</b>	<b>Tiquete</b>	<b>Conformidad</b>
1	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre III	53 876	Conforme
2	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	56 900	Conforme
3	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	59 821	Conforme
4	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre I	64 197	Conforme
5	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre II	66 326	Conforme
6	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre II	68 385	Conforme
7	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre III	53 767	Conforme
8	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	60 072	Conforme
9	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre I	65 030	Conforme
10	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre II	65 952	Conforme
11	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre II	68 051	Conforme
12	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre III	51 353	Conforme
13	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre III	53 539	Conforme
14	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre III	56 139	Conforme
15	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	58 100	Conforme
16	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	60 506	Conforme
17	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre I	64 627	Conforme
18	Mesa de	2019 -Trimestre IV	58 687	Conforme

	Servicios – GLPI			
19	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre II	67 319	Conforme
20	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	58 326	Conforme
21	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre I	64 596	Conforme
22	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre III	56 437	Conforme
23	Mesa de Servicios – GLPI	2020 -Trimestre I	61 954	Conforme
24	Mesa de Servicios – GLPI	2019 -Trimestre IV	56 792	Conforme

- **Control de Publicaciones Web**

#### Determinación del tamaño de la muestra

A partir de la información enviada por el auditado, se obtuvo un universo de 1.670 registros de solicitudes de publicación web. Teniendo en cuenta la heterogeneidad de los datos (estimada en un 25% para la auditoría), un alto nivel de confianza (90%) y un margen de error moderado (10%) se obtuvo una muestra de 50 registros por verificar, distribuidos y elegidos aleatoriamente entre los asignados y gestionados por el equipo de Gestión de Comunicaciones, mediante el aplicativo de Control de Publicaciones Web.

De la muestra tomada, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la verificación de conformidad de los criterios especificados en el procedimiento Comunicación Organizacional, P-GC-001 versión 4.0, respecto a sus políticas de operación, actividades y requisitos aplicables más relevantes, como la efectiva gestión y resolución de la solicitud, su evidencia, entre otros:

Muestra	Aplicativo	Período	ID Publicación	Conformidad	Observaciones
1	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27757	Conforme	
2	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27758	Conforme	
3	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27809	Conforme	
4	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27810	Conforme	
5	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27861	Conforme	
6	Control de publicaciones	2019 -Trimestre III	27862	Conforme	



	Web				
7	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27919	Conforme	
8	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27920	Conforme	
9	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27974	Conforme	
10	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	27975	Conforme	
11	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28062	Conforme	
12	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28063	Conforme	
13	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28166	Conforme	
14	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28168	Conforme	
15	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28253	Conforme	
16	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28256	Conforme	
17	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28394	Conforme	
18	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28395	Conforme	
19	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28480	Conforme	
20	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28481	No Conforme	Se hizo la publicación, pero no el numeral 6.4 del link de transparencia como se solicitó.
21	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28568	Conforme	
22	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28569	Conforme	
23	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28662	Conforme	
24	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28663	Conforme	
25	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28808	Conforme	
26	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28809	Conforme	



27	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28975	Conforme	
28	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	28978	Conforme	
29	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	29055	No conforme	No se pudo evidenciar su publicación, en ninguna de las tres páginas del enlace proporcionado.
30	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	29056	Conforme	
31	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	29181	Conforme	
32	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre III	29182	Conforme	
33	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29302	Conforme	
34	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29304	Conforme	
35	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29405	Conforme	
36	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29407	No conforme	No se pudo evidenciar publicación.
37	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29854	No verificable	En la fecha de verificación, por parte del auditor, aparece un contenido más reciente del 14 de enero de 2020.
38	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29863	Conforme	
39	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29956	No verificable	En la fecha de verificación, por parte del auditor, aparece un contenido más reciente del 14 de enero de 2020.
40	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	29957	Conforme	
41	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	30088	Conforme	
42	Control de publicaciones Web	2019 -Trimestre IV	30089	Conforme	
43	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30354	No conforme	Se evidencia el siguiente error al consultar el enlace proporcionado: "404 No se encontró esta página. La página que buscas no existe o ha ocurrido un error inesperado. Vuelve

					atrás, o dirígete a CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil para ir a otra dirección.”
44	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30355	No conforme	Se evidencia el siguiente error al consultar el enlace proporcionado: “404 No se encontró esta página. La página que buscas no existe o ha ocurrido un error inesperado. Vuelve atrás, o dirígete a CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil para ir a otra dirección.”
45	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30530	Conforme	
46	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30534	Conforme	
47	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30653	Conforme	
48	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30654	Conforme	
49	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30891	Conforme	
50	Control de publicaciones Web	2020 -Trimestre I	30892	Conforme	

## Manual de Imagen Corporativa

### Aplicación en piezas e impresos

- **Aplicación en papelería corporativa**

Se verificó la aplicación de los lineamientos definidos para el manejo de la imagen institucional de la CNSC, mediante la consulta de una muestra aleatoria de documentos gestionados a través del aplicativo SGD ORFEO, comparando las plantillas institucionales definidas y disponibles en dicho sistema de información, con las empleadas para los diversos tipos documentales. De la muestra auditada, se obtuvieron los siguientes resultados:

Muestra	Tipo documental	Fecha	Radicado	Conformidad
1	Acuerdo	11/05/2020	20202330060475	Conforme
2	Acuerdo	13/03/2020	20201000002336	Conforme
3	Acuerdo	27/02/2020	20201000000856	Conforme
4	Auto	25/06/2020	20202010004394	Conforme
5	Auto	5/05/2020	20202120003174	Conforme
6	Auto	12/03/2020	20202230001824	Conforme

7	Certificado / Constancia	29/06/2020	20206000000668	Conforme
8	Certificado / Constancia	10/03/2020	20206000000188	Conforme
9	Certificado / Constancia	24/02/2020	20206000000018	Conforme
10	Circular externa	9/04/2020	20201000000087	Conforme
11	Circular externa	21/02/2020	20201000000017	Conforme
12	Circular interna	2/03/2020	20206000000027	Conforme
13	Circular interna	17/03/2020	20201000000057	Conforme
14	Memorando	11/06/2020	20202020011573	Conforme
15	Memorando	4/03/2020	20206000005423	Conforme
16	Memorando	2/03/2020	20202000005143	Conforme
17	Memorando	18/05/2020	20201100009303	Conforme
18	Resolución	26/06/2020	20203000068525	Conforme
19	Resolución	29/05/2020	20202230064525	Conforme
20	Resolución	23/04/2020	20202320056925	Conforme
21	Resolución	27/02/2020	20206000041585	Conforme
22	Salida	30/06/2020	20202330499571	Conforme
23	Salida	24/04/2020	20203010373301	Conforme
24	Salida	19/03/2020	20203010302011	Conforme

• **Firma de correo institucional.**

Se verificó la aplicación de los lineamientos definidos para el manejo de la imagen institucional de la CNSC, a partir de lo especificado en el manual de imagen corporativa para este criterio específico, mediante la revisión de firmas consignadas en una muestra de correos institucionales intercambiados con la Oficina Asesora de Planeación. De la muestra auditada, se obtuvieron los siguientes resultados:

Usuario de correo institucional	Correo institucional asignado	Rol	Fechas de correos verificados	Cantidad de correos verificados	Conformidad
Edwin Arturo Ruíz Moreno	eruiz@cncs.gov.co	Gerente de procesos de selección - Despacho JAOC	2/04/2020 09/03/2020	2	No conforme
Constanza Guzmán Manrique	cguzman@cncs.gov.co	Gerente de procesos de selección - Despacho LACC	23/10/2019 10/10/2019	2	No conforme
Gustavo Adolfo Vélez Achury	gavelez@cncs.gov.co	Asesor OAI	17/06/2020 28/05/2020	2	No conforme
Nilza Esperanza Parrado Reyes	neparrado@cncs.gov.co	Director DAC	08/06/2020 22/11/2019	2	No conforme
Humberto Luis García Cárcamo	hlgarcia@cncs.gov.co	Director DVCA	03/04/2020 10/03/2020	2	No conforme
Oscar Javier Ortiz Villalba	oortiz@cncs.gov.co	Contratista Presidencia	27/02/2020	1	No conforme
María del Pilar Villabona Restrepo	mpvillabona@cncs.gov.co	Contratista DVCA	10/06/2020 06/02/2020	2	No conforme
Jorge Alirio	jortegaceron@cncs.gov.co	Comisionado	24/07/2020	1	No conforme

Ortega Cerón					
Fridole Ballén Duque	fballen@cncs.gov.co	Comisionado presidente	29/07/2020	1	No conforme
Luz Amparo Cardoso Canizalez	lcardoso@cncs.gov.co	Comisionada	06/08/2020	1	Conforme
Lorena Parra Romero	lparra@cncs.gov.co	Profesional Universitario DAC	11/08/2020	1	Conforme
Edilma Polanía Zamora	epolania@cncs.gov.co	Profesional Especializado SG	05/08/2020 07/07/2020	2	No conforme
Piedad Torres Rubio	ptorres@cncs.gov.co	Asesor Presidencia	04/08/2020 27/07/2020	2	No conforme
Olga Yurany Rojas	oyrojas@cncs.gov.co	Profesional Universitario	12/08/2020	1	Conforme

• **Documentos del Sistema Integrado de Gestión**

Se verificó la aplicación de los lineamientos definidos para el manejo de la imagen institucional de la CNSC, a partir de lo especificado en el manual de imagen corporativa para este criterio específico, mediante la revisión de documentos del SIG publicados en la Intranet Institucional. De la muestra auditada, se obtuvieron los siguientes resultados:

No.	Documento SIG	Conformidad	Observación
1	Formato Cuadro resumen para presentar actos administrativos - F-PI-004	Conforme	
2	Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Ambientales - P-SG-SGA-001	Conforme	
3	Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial - PO-SG-SST-003	Conforme	
4	Procedimiento Pruebas de rendimiento, carga y estrés para desarrollos de software - P-TI-010	Conforme	
5	Protocolo para la ejecución de pruebas de seguridad para los desarrollos de software - PR-TI-003	Conforme	
6	Guía Técnica para Acreditación de Universidades Públicas y Privadas e Instituciones de Educación Superior - G-AC-001	Conforme	
7	Procedimiento Concurso de Méritos - P-CM-001	Conforme	
8	Formato Estimación del Presupuesto del proceso de selección - F-CM-002	Conforme	
9	Caracterización Provisión de Empleo Público	Conforme	
10	Formato Compromisos Laborales y Competencias Comportamentales - F-ED-003	Conforme	
11	Formato Evaluación Periodo de Prueba - F-ED-012	Conforme	
12	Procedimiento Trámite de Anotaciones en el Registro Público de Carrera Administrativa - P-RP-001	Conforme	
13	Procedimiento Vigilancia preventiva - P-VG-002	Conforme	
14	Procedimiento Elaboración y Aplicación de Doctrina - P-DO-001	Conforme	
15	Procedimiento Administración de Bienes - P-IT-004	Conforme	

16	Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral - F-AT-002	Conforme	
17	Caracterización representación Judicial y Extrajudicial - C-RL-001	Conforme	
18	Instructivo Levantamiento del Inventario Documental - I-GD-001	Conforme	
19	Procedimiento Pagos - P-GF-003	Conforme	
20	Manual Contratación - M-CT-001	No Conforme	No contiene nuevo logo, ni cabezote del documento según lineamiento SIG.
21	Caracterización Control Interno Disciplinario C-CD-001	Conforme	
22	Manual de Políticas Contables M-CB-001	Conforme	
23	Instructivo Notificaciones - I-AU-001	Conforme	
24	Procedimiento Seguimiento de actividades - P-ES-003	Conforme	

### Posicionamiento de Marca

- **Formato para autorización de uso de imagen**

Con el fin de verificar el uso del Formato F-GC-003 para autorización de uso de imagen en los siguientes videos institucionales:

No	Video	Enlace	Fecha de publicación	Fecha Firma Formato F-GC-003
1	Edgar Páez Rodríguez, Ganador de Concurso de Mérito	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=sx47MwJzkWM">https://www.youtube.com/watch?v=sx47MwJzkWM</a>	17/10/2019	No se solicitó diligenciamiento
2	Carlos Gonzales, Docente y Doctor en Políticas Públicas - México	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=w3WtiDLvDHA">https://www.youtube.com/watch?v=w3WtiDLvDHA</a>	01/11/2019	No se solicitó diligenciamiento
3	Rubén Cadavid - Ganador de 5 Concursos de Mérito CNSC	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2luPKCPfr0E">https://www.youtube.com/watch?v=2luPKCPfr0E</a>	24/07/2019	No se solicitó diligenciamiento
4	Carlos Parra, Director Instituto Nacional para Ciegos	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=3y4pT7muE9k">https://www.youtube.com/watch?v=3y4pT7muE9k</a>	30/10/2019	No se solicitó diligenciamiento
5	Transmisión en vivo Rendición de Cuentas CNSC 2019	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=bXDQI8bRWYw">https://www.youtube.com/watch?v=bXDQI8bRWYw</a>	29/11/2019	No se solicitó diligenciamiento
6	Lady Martinez Corredor, Ganadora de Concurso de Mérito CNSC.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZYA5q2FzsuE">https://www.youtube.com/watch?v=ZYA5q2FzsuE</a>	07/02/2020	No se solicitó diligenciamiento
7	Elton Jhon Almanzo, Ganador de Concurso de Mérito	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=l-AJYC_Ui6s">https://www.youtube.com/watch?v=l-AJYC_Ui6s</a>	06/03/2020	No se solicitó diligenciamiento
8	Martha León Peña, Ganadora de Concurso de Mérito CNSC.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2aNcwoeyDjA">https://www.youtube.com/watch?v=2aNcwoeyDjA</a>	26/02/2020	No se solicitó diligenciamiento
9	Alexander Mora Arango, Ganador de Concurso de Mérito	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=EghZEX_i204">https://www.youtube.com/watch?v=EghZEX_i204</a>	14/03/2020	No se solicitó diligenciamiento
10	Hellen Alejandra Sánchez, Ganadora de Concursos de Mérito CNSC.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=bIMifmfGbGc">https://www.youtube.com/watch?v=bIMifmfGbGc</a>	16/05/2020	No se solicitó diligenciamiento

Frente a esta solicitud, el proceso informa que “se manejan dos clases de videos: los primeros son entrevistas periodísticas, propias del qué hacer de la reportería, en las que los entrevistados aceptan dar respuesta a las preguntas realizadas y hablan en nombre propio. Por otro lado, se manejan los videos en los que las personas (generalmente contratistas) hablan en nombre de la CNSC, para las cuales aplicaría la autorización del uso de su imagen, mediante el diligenciamiento del mencionado formato. De acuerdo con lo anterior, para los

	<b>Formato</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
<b>Código:</b> F-ES-005	<b>Versión:</b> 5.0	<b>Fecha:</b> 26/07/2019	<b>Página</b> 11 de 15

videos aquí solicitados, no aplica el diligenciamiento del formato F-GC-003, ya que en estos casos concretos, las personas entrevistadas son externas a la Entidad y hablan en nombre propio”.

Posterior a lo informado por los auditados, se solicitó revisar el uso del Formato F-GC-003, en tres videos institucionales, evidenciando lo siguiente:

NO	Video	Enlace	Fecha de publicación	Fecha Firma Formato F-GC-003
1	Etapas de los Concursos de Méritos de la CNSC	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=fdFTpFYqld4&amp;t=37s">https://www.youtube.com/watch?v=fdFTpFYqld4&amp;t=37s</a>	28/02/2020	Oscar Javier Ortiz Firma digital 5/02/2020  Juan Carlos Peña Firma digital 4/08/2020
2	Presentación de pruebas escritas de #ConvocatoriasCNSC Distrito Capital – CNSC	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=0TZfN_BBLqE&amp;t=50s">https://www.youtube.com/watch?v=0TZfN_BBLqE&amp;t=50s</a>	21/11/2019	Nataly Villalba Martínez Firma digital 01/11/2019
3	Ramiro Alonso Muñoz 🏆 Ganador de Concurso de Merito #CNSC	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=LtQitH8nh8c">https://www.youtube.com/watch?v=LtQitH8nh8c</a>	19/10/2019	No se solicitó diligenciamiento

Es importante aclarar que, en el desarrollo de esta auditoría no se identificó ningún lineamiento o criterio documentado por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones sobre el tipo de personal que deber realizar el diligenciamiento del Formato F-GC-003 para autorización de uso de imagen.

### Tratamiento de Datos Personales

Dentro de la ejecución de la auditoría se verificó que la CNSC dispone de la Política de tratamiento de protección de datos personales, la cual atiende a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012, y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, esta busca “Garantizar los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre, en el tratamiento de os datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad”, en esta revisión se destacan elementos clave en el desarrollo del proceso de Gestión de Comunicaciones:

- Encargados del tratamiento: para la Entidad pueden ser Encargados del Tratamiento de los Datos Personales, las personas naturales o jurídicas que le sean designados

	<b>Formato</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
<b>Código:</b> F-ES-005	<b>Versión:</b> 5.0	<b>Fecha:</b> 26/07/2019	<b>Página</b> 11 de 15

- contractualmente procesos específicos complementarios o de apoyo a la CNSC en el marco de sus obligaciones legales, en donde sea requerido el manejo de bases de datos (físicas, lógicas o en sistemas de información) que contengan información de los titulares.
- Derechos del titular de la información: entre otros los siguientes
  - o Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la CNSC en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
  - o Solicitar prueba de la autorización otorgada a la CNSC para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
  - o Ser informado por la CNSC, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales

En este sentido, el proceso debe contar con un registro en el que el titular de los datos que participe en las piezas gráficas o videos de carácter Institucional, conozca la política de tratamientos de datos de la Entidad y expresamente autorice el uso de su imagen para el propósito que hayan sido definido.

- **Uso de Imagen**

Para la verificación del uso de imagen se verificó la plantilla de presentación o registro fotográfico para evidenciar el uso de la imagen institucional para los siguientes eventos:

Evento	Fecha	Conformidad
Socialización Convocatoria Docentes Posconflicto - San Juan de Nepomuseno	13/06/2019	No se evidencia en el registro fotográfico uso de pendones, ni presentaciones institucionales.
3er. Congreso Internacional de Meritocracia	25/10/2019	Conforme
Reinducción CNSC 2019	18/11/2019	Conforme
Rendición de Cuentas 2019	29/11/2019	Conforme
Capacitación EDL - MinTIC	28/01/2020	Conforme
Socialización Convocatoria Entidades del Orden Nacional II	16/03/2020	Conforme

Dentro de la información requerida al proceso también se contemplaron las evidencias de la ejecución del Plan de Comunicaciones, documento que recoge las estrategias, objetivos y actividades de comunicación interna y externa a realizar en la vigencia.

Con el fin de verificar el cumplimiento y/o avance de las actividades programadas en el Plan de Comunicaciones de 2019, y contrastarlo de forma integral con el conjunto de requisitos especificados en el numeral 9.1. de ISO 9001:2015, Seguimiento, medición, análisis y evaluación, y en el procedimiento denominado Medición del desempeño institucional a través

	<b>Formato</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
<b>Código:</b> F-ES-005	<b>Versión:</b> 5.0	<b>Fecha:</b> 26/07/2019	<b>Página</b> 11 de 15

de indicadores P-SG-003, se analizó el criterio y su coherencia con la información recibida respecto al indicador del proceso, IND-PCS-GC-001-1 Actividades de divulgación, reportado en el último semestre de 2019. En cuanto al avance en la ejecución del Plan, para el primer semestre de 2020, se evidenció oportuno reporte y adecuado avance en las actividades programadas.

La información requerida en la auditoría fue recibida entre el 4 y el 14 de agosto por la profesional Natally Molina, con conocimiento y aprobación de Liliana Moreno, Asesora de Comunicaciones.

### **Gestión de Riesgos**

A partir de la información reportada por parte del proceso, en el marco de los seguimientos cuatrimestrales que efectuó la Oficina Asesora de Planeación, se verificó el cumplimiento de los lineamientos y requisitos especificados para la identificación de riesgos, su valoración, la definición de controles adecuados, y la documentación de los demás aspectos asociados a la gestión de los siguientes riesgos, registrados en cada mapa de riesgos.

### **Auditorías Anteriores**

No se evidenció la realización de auditorías previas, y dentro del periodo definido en el alcance de esta auditoría.

## **2.2 Fortalezas y /o conformidades identificadas**

2.2.1 El cuidado y manejo de la imagen de la Entidad, en el diseño de piezas, presentaciones, el apoyo en la coordinación y acompañamiento a eventos de carácter institucional.

2.2.2 La oportunidad y cumplimiento en la ejecución y reporte del Plan de Comunicaciones para el primer semestre de 2020.

2.2.3 Se evidencia conformidad en la caracterización del proceso frente a la secuencia de la interacción con otros procesos, la identificación de los requisitos del cliente, y las entradas y salidas dando cumplimiento al numeral 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Norma ISO 9001:2015

2.2.4 Teniendo en cuenta que el 100% de la muestra auditada de la papelería corporativa presentó conformidad respecto al criterio verificado, se resalta la gestión del proceso respecto a haber implementado el cambio a través del aplicativo dispuesto por la entidad para la gestión documental, mediante el uso de las plantillas dispuestas en éste, para facilitar la adopción del cambio generado por la actualización del manual de imagen corporativa que se documentó para el proceso Gestión de Comunicaciones.

2.2.5 Se evidencia la conformidad de los requisitos asociados tanto al numeral 6.1. *Acciones para abordar riesgos y oportunidades*, de la norma ISO 9001:2015, como de los especificados en la *Guía Institucional para la Administración y Gestión del Riesgo en la CNSC procedimiento*

G-SG-002.

### 2.3 Hallazgos y/o No Conformidades

No se evidenció el uso del formato *F-GC-003 para autorización de uso de imagen* para los videos realizados y publicados en página de YouTube de la Entidad a personas externas y que fueron muestra de auditoría, incumplimiento el principio de libertad de la Ley 1581 de 2012 o de Habeas Data, artículo 4 y en consecuencia con la Política de tratamiento y protección de datos personales de la CNSC; este principio hace referencia a que cualquier tratamiento de datos personales sólo puede hacerse con el consentimiento previo, expreso e informado por parte del dueño o titular de esos datos.

Los hechos evidenciados fueron los siguientes:

No.	Video	Enlace	Fecha de publicación	Fecha Firma Formato F-GC-003
1	Edgar Páez Rodríguez, Ganador de Concurso de Merito	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=sx47MwJzkwM">https://www.youtube.com/watch?v=sx47MwJzkwM</a>	17/10/2019	No se solicitó diligenciamiento
2	Carlos Gonzales, Docente y Doctor en Políticas Públicas - México	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=w3WtiDLvDHA">https://www.youtube.com/watch?v=w3WtiDLvDHA</a>	01/11/2019	No se solicitó diligenciamiento
3	Rubén Cadavid - Ganador de 5 Concursos de Mérito CNSC	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2luPKCPfr0E">https://www.youtube.com/watch?v=2luPKCPfr0E</a>	24/07/2019	No se solicitó diligenciamiento
4	Carlos Parra, Director Instituto Nacional para Ciegos	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=3y4pT7muE9k">https://www.youtube.com/watch?v=3y4pT7muE9k</a>	30/10/2019	No se solicitó diligenciamiento
5	Transmisión en vivo Rendición de Cuentas CNSC 2019	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=bXDQI8bRWYw">https://www.youtube.com/watch?v=bXDQI8bRWYw</a>	29/11/2019	No se solicitó diligenciamiento
6	Lady Martínez Corredor, Ganadora de Concurso de Mérito CNSC.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZYA5q2FzsuE">https://www.youtube.com/watch?v=ZYA5q2FzsuE</a>	07/02/2020	No se solicitó diligenciamiento
7	Elton Jhon Almanzo, Ganador de Concurso de Merito	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=l-AJYC_Ui6s">https://www.youtube.com/watch?v=l-AJYC_Ui6s</a>	06/03/2020	No se solicitó diligenciamiento
8	Martha León Peña, Ganadora de Concurso de Mérito CNSC.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2aNCwoeyDjA">https://www.youtube.com/watch?v=2aNCwoeyDjA</a>	26/02/2020	No se solicitó diligenciamiento
9	Alexander Mora Arango, Ganador de Concurso de Mérito	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=EghZEX_i204">https://www.youtube.com/watch?v=EghZEX_i204</a>	14/03/2020	No se solicitó diligenciamiento
10	Hellen Alejandra Sánchez, Ganadora de Concursos de Mérito CNSC.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=blMifmfGbGc">https://www.youtube.com/watch?v=blMifmfGbGc</a>	16/05/2020	No se solicitó diligenciamiento

Criterios: Ley 1581 de 2012 o de Habeas Data, artículo 4, literal c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento, y la Política de tratamiento y protección de datos personales de la CNSC.

### 2.4 Recomendaciones

**Caracterización del proceso**

	<b>Formato</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
<b>Código:</b> F-ES-005	<b>Versión:</b> 5.0	<b>Fecha:</b> 26/07/2019	<b>Página</b> 11 de 15

- Se recomienda revisar y actualizar la alineación de los objetivos estratégicos del proceso con el PEI 2020-2022.

### Plan de Comunicaciones

- Incorporar en el plan de comunicaciones una matriz que detalle los tipos de comunicación interna y externa y que incluyan: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quién comunica, esto con el fin de dar cumplimiento integral al numeral 7.4 Comunicación, de la Norma ISO 9001:2015.

### 3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

3.1 Los sistemas de información utilizados apoyan el control del proceso, permitiendo la trazabilidad de las solicitudes y su respuesta.

3.2 Se resalta la disposición de los auditados para atender la auditoría y suministrar las evidencias requeridas.

3.3 Con el desarrollo de la auditoría se da cumplimiento a los objetivos planificados:

1) Evaluar la conformidad del procedimiento Comunicación Organizacional - P-GC-001 en versión 4.0 del 29/03/2019, definido en el Sistema Integrado de Gestión, con respecto a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

2) Verificar la aplicación del Manual de Imagen Corporativa de la Comisión Nacional del Servicio Civil - M-GC-001 en versión 4.0

### 4. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y con base en los hallazgos el responsable del proceso auditado deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, el cual será dado a conocer a la Oficina Asesora de Planeación en los tres (3) días siguientes hábiles, a partir de la fecha de la entrega final.

### 5. ANEXOS

No aplica.

Elaboró	Aprobó
 Cristhian Giovanni Riaño Toloza   Carolina González Moreno	 José Jorge Roca Martínez
<b>Profesionales OAP</b>	<b>Jefe Oficina Asesora de Planeación</b>



**CNSC**  
COMISIÓN NACIONAL  
DEL SERVICIO CIVIL  
Igualdad, Mérito y Oportunidad

**Formato**

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORÍA**

**Código:** F-ES-005

**Versión:** 5.0

**Fecha:** 26/07/2019

**Página** 11 de 15

**Audidores SIG**

**Auditor Líder**