Tipo de Informe	Preliminar		Definitivo	X	**Fecha de Emisión del Informe**	11	12	2018

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Proceso (s) Auditado (s):	Gestión de Comunicaciones
Actividad (es) auditada (s):	Comunicación Organizacional
Dependencia:	Presidencia CNSC
Líder del Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Asesor de Comunicaciones – Liliana Moreno Hernández
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento del procedimiento de: "*comunicación organizacional*", mediante las actividades asociadas y de acuerdo con las normas que lo regulan.
Objetivos Específicos:	1. Verificar el cumplimiento del procedimiento de comunicación organizacional, seguimiento al mapa de riesgos y al cumplimiento de los indicadores. 2. Verificación al cumplimiento del Plan de Comunicaciones interno y externo y el Cronograma de actividades programadas en el periodo.
Marco Normativo:	1. Ley 982 de 2005; "... oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones." 2. Ley 909 de 2004; Art. 28; Art. 33 3. Ley 1273 de 2009 4. Ley 1712 de 2014 5. Ley estatutaria 1581 de 2012 6. Decreto 103 de 2015 7. Consorcio internacional: genera recomendaciones y estándares que aseguran el crecimiento de la Word Wide Web a largo plazo 8. Resolución 0350 de 2016 9. Ley 1474 de 2011, Art. 10; Art 74 10. MECI 1000:2014 11. Caracterización, procedimientos, Indicadores y riesgos del proceso. 12. Decreto 612 de 2018 art. 1
Alcance:	Aplica para la revisión desde su inicio hasta el fin del siguiente proceso: "Gestión de Comunicaciones" y el siguiente procedimiento (actividades): "Comunicación organizacional" y sus actividades. La verificación al cumplimiento del Plan de comunicaciones Interno y Externo; cronograma de actividades programadas en el período; así mismo para la caracterización, indicadores

	y riesgos, durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.

Fecha Reunión de Apertura			**Vigencia Auditada**	2017-2018
23	10	2018		

Auditor Líder	**Auditor (es) de Apoyo**
Nina María Gómez Zapata	
Profesional Especializado	

2. SITUACIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA

2.1 Resumen de la auditoría

En el Sistema Integrado de Gestión publicado en la Intranet, se encuentra el proceso de Gestión de Comunicaciones, en el que se refleja como responsable al Asesor de Comunicaciones, por lo tanto, la Oficina de Control Interno realizó reunión de apertura el día 23 de octubre de 2018, citando a la reunión a dos contratistas que hacen parte del proceso de Gestión de Comunicaciones, una de ellas en calidad de Asesora de este proceso.

A partir de la reunión de apertura se solicitaron las evidencias con relación al objetivo, y los objetivos específicos de la auditoría, y sobre la misma, se recibió respuesta generada por el auditado a través de un correo electrónico el día 01 de noviembre de 2018, denominado "*Informe auditoria 2018 Gestión de comunicaciones*" adjuntando los soportes.

Una vez que se revisaron las evidencias aportadas, sobre las mismas el día 16 de noviembre se solicitaron nuevos soportes que dieran cuenta del cumplimiento de otras actividades, las mismas fueron respondidas el día 19 de noviembre.

1. **Verificar el cumplimiento del procedimiento de comunicación organizacional, seguimiento al mapa de riesgos y al cumplimiento de los indicadores.**

A continuación se detalla el análisis de la información suministrada por el auditado, con relación al primer objetivo:

✓ **Procedimiento de "Comunicación Organizacional":** Se solicita, evidencia entre 01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, de las siguientes actividades:

- Actividad 5: "Direccionar o asignar la solicitud"
- Actividad 6: "Revisar contenido y se da respuesta"
- Actividad 10: "Aprobar la Aplicación"

Respuesta por parte del auditado: *"En el reporte del aplicativo Mesa de Servicios generado del 1 octubre de 2017 a 30 de septiembre de 2018. se evidencia el direccionamiento, asignación, revisión de contenido y aprobación de las publicaciones.*

Como soporte se adjunta el reporte durante el periodo en mención. archivo Identificado con el siguiente

nombre: Reporte Mesa de Servicios Octubre 2017 a Septiembre 2018"

La evidencia de esta solicitud fue en archivo formato Word, y contiene un reporte de las solicitudes y respuestas realizadas por la mesa de servicios, correspondiente al periodo evaluado.

- La OCI, en una segunda solicitud de información requirió así: "Teniendo en cuenta el procedimiento "Comunicación Organizacional" numeral 5.4.9, indicar de que se trata la aplicación "Empleo Público en tu Bolsillo""

Respuesta por parte del auditado: *"Empleo público en tu Bolsillo" fue una aplicación móvil desarrollada en cooperación con Gobierno en Línea, de uso gratuito que permitía tener información sobre las Ofertas Públicas de Empleo de las Convocatorias en proceso de inscripción, números de vacantes. ubicaciones de los empleos, requisitos y salario de los mismos desde dispositivos móviles"*

Teniendo en cuenta la respuesta a esta solicitud, se evidencia que esta aplicación ya no está en uso, sin embargo sigue apareciendo en el procedimiento *"comunicación organización"*.

✓ **Mapa de Riesgos:** Se solicitaron evidencias del 01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, del monitoreo a los riesgos y a la aplicación de los siguientes controles registrados en el mapa de riesgos:
- Capacitaciones sobre Derechos de Autor
- Puntos de control durante el procedimiento
- Mejorar los canales de comunicación externa
- Mayor y mejores herramientas que permitan la divulgación efectiva
- Crear Grupo o dependencia de comunicaciones

Respuesta por parte del auditado: *"Puntos de control durante el procedimiento: En la siguiente imagen del procedimiento de Comunicación Organizacional. se señalan con círculos rojos los puntos de control…":*

Mediante una imagen del procedimiento comunicación organizacional se señalaron con círculos rojos los puntos de control, los cuales corresponden a los siguientes pasos del procedimiento: 6. Revisar contenido y se da respuesta; 9. Revisar el producto; y 10 Aprobar la publicación.

Respuesta por parte del auditado: *"Mejorar los canales de comunicación externa: Con el objetivo de que los usuarios encontraran de forma rápida la información noticiosa más relevante de la Entidad, a partir del mes de febrero de 2018, se creó una nueva sección en el sitio web, denominada "CNSC Al Día".*

Sobre el mismo se observa una imagen de la página web de la Entidad, en la que es posible evidenciar una sección denominada "CNSC al día".

Respuesta por parte del auditado: *"De igual forma, permanentemente se trabaja en la elaboración de parrillas de mensajes que son publicadas en las diferentes redes sociales de la Entidad.*

Se han pautado spot publicitarios con información de los procesos de selección a través de la ANTV y cuñas radiales a través de los siguientes contratos, suscritos con agencias de medios que apoyan la divulgación:

- *Contrato No. 338 de 2017 Fenix Media Group Ltda. - MC 016*

➢ *Contrato No. 200 de 2018 Acomedios Publicidad y Mercadeo Ltda. – PAMC 005"*

Respecto de la información anterior, la OCI realizó una nueva solicitud, así: "Se solicita la revisión y monitoreo de los riesgos, dado que no se recibió evidencia de éste monitoreo".

Respuesta por parte del auditado:

- *"Para la realización de capacitaciones sobre Derechos de Autor, Gestión de Comunicaciones no tiene evidencia del avance de esta actividad"*
- *"Como se evidenció en los soportes del primer envío. en la siguiente imagen del procedimiento de Comunicación Organizacional, donde se encuentran los círculos rojos se pueden evidenciar los puntos de control."*
- *"En el informe enviado. se puede evidenciar las mejoras de los canales de comunicación externa".*
- *"Gracias a las facilidades de interacción e inmediatez con las que cuentan las redes sociales, Gestión de Comunicaciones mantiene informados a sus seguidores y usuarios, acerca de todos los acontecimientos y noticias de la entidad, a través de sus cuentas en Facebook, Twitter y YouTube, con contenidos dinámicos en las piezas gráficas que se producen para este fin. A continuación, se relacionan las cuentas: Facebook: https://goo.gl/4QbDFd; Twitter: https://goo.gl/aA76At; YouTube: https://goo.gl/YwiRWQ*
- *"En lo que tiene que ver con la creación del Grupo o dependencia de comunicaciones. esto no depende de Gestión de Comunicaciones. sin embargo. aunque no existe en el organigrama de la entidad, se evidencia el trabajo de un equipo de profesionales a cargo de un líder de proceso que avanza sobre un plan estratégico institucional".*

De acuerdo con la información suministrada por Gestión de comunicaciones, se evidencia que no hay monitoreo y revisión a los riesgos; así mismo se observa que los controles establecidos dentro del mapa de riesgos, presentan debilidades de ejecución, dado que no existen registros de capacitaciones sobre Derechos de Autor; los puntos de control dentro del proceso no se encuentran establecidos como tal; no se evidencia la formalización de la creación de un Grupo o dependencia de comunicaciones.

✓ **Indicador de Gestión:** se solicita evidencia del 01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, de:
- "Cronograma de actividades programadas en el período" y cumplimiento.
- Medición, seguimiento, análisis y reporte al Indicador de Gestión: "Actividades de divulgación".

Respuesta por parte del auditado: *""Cronograma de actividades programadas en el periodo" y cumplimiento: A partir del mes de marzo de 2018 se empezó a implementar el cronograma de actividades anuales. en vista de lo complejo que esto resultó. a partir del mes de septiembre de 2018 se implementó la actividad de solicitud a todas las áreas y el envío de información semanal"*

Medición, seguimiento, análisis y reporte al indicador de Gestión: "Actividades de divulgación": En el Proceso de Gestión de Comunicaciones, se realiza el reporte semestral. Para el periodo que nos ocupa se presenta reporte con corte al 30 de diciembre 2017 y al 30 de junio 2018. Como evidencia se adjuntan los archivos con los siguientes nombres:
Indicador Comunicaciones corte diciembre 2017
Indicador Comunicaciones corte junio 2018"

En una segunda entrega de evidencias fueron adjuntos los archivos de los resultados de los indicadores, con corte 31 de diciembre de 2017 y 30 de junio 2018, teniendo en cuenta que se realizan semestralmente.

Respuesta por parte del auditado: *"En la carpeta "Punto_9" se envían las evidencias de los resultados de los indicadores. Es importante recordar que el Proceso de Gestión de Comunicaciones, realiza el reporte semestral. Para el periodo que nos ocupa se presenta reporte con corte al 30 de diciembre 2017 y al 30 de junio 2018."*

La siguiente tabla corresponde al indicador de gestión del proceso Gestión de Comunicaciones:

CNSC	LISTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN									
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES									
	Fecha de elaboración del indicador			30/12/2015		Versión: 2.0				
No.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADES	META	TIPO	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FECHA DE CORTE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	RESPONS
1	Actividades de divulgación	# de actividades de divulgación realizadas en el periodo/ # total de de actividades de divulgación programadas en el Plan de Comunicaciones interno y externo *100	%	90%	Eficiencia	Semestral	1. Plan de Comunicaciones interno y externo 2. Cronograma de actividades programadas en el periodo	30 de Junio 30 de Diciembre	Medir el cumplimiento de la divulgación de las actividades ejercidas por la CNSC para el fotalecimiento de su Gestión Institucional	Asesor Comunica

Como se puede observar, este indicador fue formulado desde el 30 de diciembre de 2015, y de acuerdo con su fuente de información corresponde al Plan de comunicaciones interno y externo y al cronograma de actividades programadas en el periodo; es así como se evidencia que este indicador presenta debilidades, teniendo en cuenta que para la vigencia 2017 Gestión de comunicaciones no formulo cronograma de actividades programadas y para el 2018 se han presentado dificultades sobre el mismo; los planes estratégicos contienen actividades que no relacionan fechas de culminación o finalización de entrega de los diferentes productos, como por ejemplo los casos de la política de comunicaciones y el convenio de cooperación con la Federación Colombiana de Municipios.

2. Verificación al cumplimiento del Plan de Comunicaciones interno y externo y el Cronograma de actividades programadas en el periodo.

✓ **Caracterización:** Se solicita evidencia del cumplimiento de:
- Plan de Comunicaciones Interno y Externo vigencia 2017 y de 2018;
- Plan Operativo Anual 2017 y 2018
- Piezas publicadas desde el 01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.

Respuesta por parte del auditado:
"Plan de Comunicaciones interno y externo 2017:
En el siguiente enlace se puede consultar el documento en mención:
http://intranet.cnsc.net/phocadownload/Comunicaciones/2018/estrategia%20comunicaciones%202017.pdf

Plan de Comunicaciones interno y externo 2018:
En el siguiente enlace se puede consultar el documento en mención:
http://intranet.cnsc.net/phocadownload/Comunicaciones/2018/estrategia-cnsc-2018.pdf"

Durante la etapa de la planeación de la auditoria, se revisó la información publicada en el SIG a través de la intranet de la CNSC, de acuerdo con las salidas relacionadas en la caracterización del proceso, se evidenció que el plan de comunicaciones interno y externo de las vigencias 2017 y 2018 no se encontraban publicadas en la intranet y tampoco en la página web, razón por la cual esta información fue solicitada, la misma fue publicada una vez se oficiara la reunión de apertura de la auditoria en el SIG.

A partir de la respuesta generada el día 01 de noviembre se verificaron los Planes de Comunicaciones interno y externo de 2017 y de 2018; documentos que se denominan: "Estrategia de comunicaciones interna y externa"; a partir de la revisión de estos, se solicitaron otras evidencias con relación a las actividades que se encuentran establecidas en estos documentos.

✓ **De acuerdo con la "Estrategia de comunicaciones interna y externa 2017"**

➢ Teniendo en cuenta el numeral 1.1., literal a; cambios (se solicita evidencia de los cambios allí mencionados: Actualización de la imagen en aplicativos y cabezote; Reubicación de secciones y categorías; Relanzamiento de intranet).

Respuesta por parte del auditado: *"Teniendo en cuenta el numeral 1.1. De la estrategia de comunicaciones interna y externa 2017. Gestión de Comunicaciones presentó a la Oficina Asesora de Informática, una propuesta para el rediseño del portal interno, ya que es esta dependencia la encargada de realizar esta labor.*

"Teniendo en cuenta lo anterior, no ha sido posible realizar este rediseño ya que las plantillas disponibles en el Gestor de contenidos desde el que se administra el portal, no se ajustan a la necesidad y requieren un nuevo desarrollo. sin embargo. la Oficina Asesora de Informática ha avanzado en este montaje con un sitio de pruebas realizando algunas observaciones que se encuentran en ajuste por parte de Comunicaciones." Subrayado fuera de texto.

De acuerdo con lo anterior, se observan debilidades de cumplimiento, teniendo en cuenta que no fueron culminados los cambios establecidos en el numeral 1.1 de la estrategia de comunicaciones interna y externa de 2017.

➢ Teniendo en cuenta el numeral 2.1., literal "***i. Foros virtuales. Se realizarán dos foros o chat por convocatoria con el fin de apoyar la divulgación, atender y resolver las inquietudes de los aspirantes. Esta actividad la llevan a cabo la entidad participante y la CNSC."*** (Evidencia de los dos foros realizados).

Respuesta por parte del auditado: "*A continuación, se evidencian los foros virtuales realizados para el Proceso de Selección Municipios de Cundinamarca:*
Proceso de selección Municipios de Cundinamarca - Enlace: https://goo.gl/hzsA5z
II Foro Virtual Proceso de Selección Municipios de Cundinamarca - Enlace: https://goo.gl/8hPos7
III Foro Virtual Proceso Selección Municipios de Cundinamarca - Enlace: https://goo.gl/a5RdHp"

Se revisaron los vínculos correspondientes a foros realizados a través de la red social de Facebook, en el que se encuentran los pantallazos respecto de los foros realizados, no obstante esta evidencia corresponde a la vigencia 2018; no se recibió evidencia de la vigencia

2017.

- Teniendo en cuenta el numeral 2.6 Cartillas CNSC ***"...A través de la ESAP se buscará apoyo a fin de buscar la mejor forma de multiplicar los contenidos, ya sea a través de material impreso P.O.P. grabación en CD o cualquier otra forma que permita socializarlo de forma efectiva."*** (Evidencia de la solicitud de apoyo a la ESAP)

Respuesta por parte del auditado: *"A continuación, se evidencian algunos correos en los que se hace referencia a la impresión de las cartillas CNSC, los cuales se encuentran en la carpeta adjunta, denominada "Punto_3".*

La OCI, verifico los correos mencionados, en uno de ellos fue adjunto la planeación de un cronograma de actividades; así:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tema	Medio	Fecha
Convocatorias	Nuevo municipio, noticiero	Cada vez que se requiera
Evento con periodistas	Auditorio	Según acuerdo
Publicaciones cartillas CNSC	Impreso	Según acuerdo
Feria estudiantil OPEN House	Instalaciones ESAP	Noviembre
Capacitaciones	Sirecec	Todo el año
Convenio	Inteventores	Vence 31 diciembre 2017
Producción Lengua Señas Colombia	Cámara y escenografía	Cuando se requiera

Los soportes para dar cumplimiento de la actividad en el numeral 2.6 del Plan Estratégico 2017, son algunos correos electrónicos en el que se solicitaron apoyo a la ESAP que tenían adjunto un cronograma de actividades que relacionó un acuerdo, no obstante, aunque se evidencia solicitud de apoyo a la ESAP, no fue posible evidenciar la culminación de la actividad y no fue aportado el acuerdo mencionado en el cronograma.

- De acuerdo con el numeral **2.10. Política de Comunicación** (se solicita evidencia de esta política o el avance y el nivel de este)

Respuesta por parte del auditado: *"Política de Comunicación 2017 En la carpeta denominada "Punto_4", se puede evidenciar el avance"*

Una vez se recibió el soporte, se observó que hay un documento en construcción, y que además contiene una observación de lo que una política debe contener; así mismo, no es posible determinar el periodo de elaboración, responsable y la fecha con que se presentó este primer avance.

- ✓ **De acuerdo con la "Estrategia de comunicaciones interna y externa 2018"**

- 5. Teniendo en cuenta el párrafo "*El hacer del Proceso de Gestión de Comunicaciones", numeral 11,* se solicita la evidencia del monitoreo y acopio de la información que divulguen

los medios de comunicación relacionados con la misionalidad de la Comisión".

Respuesta por parte del auditado: *"Adjunto se envía el monitoreo de medios durante el periodo que nos ocupa. Los soportes se encuentran en la carpeta denominada "Punto_5".*

Una vez la OCI revisó los soportes aportados, se observan los vínculos o links de las diferentes publicaciones o divulgaciones realizadas por los medios de comunicación, durante el periodo de tiempo evaluado.

- Teniendo en cuenta el párrafo: ***"Se trabaja en la elaboración de un convenio de cooperación con la Federación Colombiana de Municipios a fin de buscar nuevas alianzas estratégicas que permitan a la entidad tener más y mejor cobertura y alcance para el cumplimiento de sus propósitos institucionales"*** *(adjuntar evidencia de la gestión de este convenio).*

Respuesta por parte del auditado: "*Convenio Federación Colombiana de Municipios Política de Comunicación 2017 En la carpeta denominada "Punto_6" se encuentran los archivos soporte que evidencian el avance en este Convenio".*

La OCI revisó la evidencia aportada para este punto, se observó un correo electrónico del día 21/02/2017 (no hay evidencia de 2018), que contiene datos para la elaboración de la primera parte del convenio; así mismo adjuntaron un borrador del mismo, el cual contiene información desactualizada; lo anterior no permite evidenciar la evolución de este documento ni la vigencia de este; de acuerdo con lo anterior se observaron debilidades de planeación, dado que no se describe como una actividad con fecha estimada de finalización dentro de la Estrategia de comunicaciones interna y externa de 2018.

- De acuerdo con el numeral "***1.1. Política de Comunicaciones Gestión de Comunicaciones trabaja en la elaboración de la Política de Comunicaciones para toda la entidad, la cual busca establecer criterios para el manejo adecuado de la comunicación institucional."*** *(relación de avance de las dos vigencias, teniendo en cuenta que está planificada en las dos estrategias (punto 4))*

Respuesta por parte del auditado: "*Política de Comunicación 2018 En la carpeta denominada "Punto_7", se puede evidenciar el documento final, enviado a la Oficina Asesora de Planeación y a la Asesora de Presidencia Ana Esperanza Castro, para aprobación.*

La evidencia aportada corresponde a un documento denominado "política de comunicaciones"; no obstante, frente a este producto se presentan debilidades de planeación, toda vez que el mismo no cuenta con fecha de elaboración y de culminación, lo que genera confusión sobre la meta para que el mismo quedará oficializado; no se aportó evidencia que dé cuenta de la entrega a la OAP y a la Asesora de Presidencia para su aprobación."

- ✓ **Plan Operativo Anual 2017**

Respuesta por parte del auditado: **"Plan Operativo Anual 2017:** En cumplimiento del POA 2017, para el cual la meta era fortalecer e implementar un plan de comunicaciones interno y externo, se presentan las

siguientes actividades:

- Crear un Micrositio para niños en el sitio web de la CNSC: https://www.cnsc.gov.co/docs/infantil/index.html
- Elaborar un video institucional:
- Este video fue emitido por los canales públicos y privados a través de la ANTV, como soporte se envía el video adjunto con el nombre: Institucional – 2017.
- Publicar cinco (5) boletines "la CNSC en su Territorio":
- Estos boletines se publicaban en una Plataforma para Alcaldes y Gobernadores de MINTIC. Como soporte se adjuntan las cinco (5) ediciones del Boletín de la CNSC en su territorio: 1ra Edición; 2da Edición; 3ra Edición; 4ta Edición y 5ta Edición.
- *De igual forma, en el siguiente enlace se puede consultar una de las ediciones del Boletín en mención, la cual fue publicada y replicada en un portal web de una Alcaldía Municipal.* http://www.elcharco-narino.gov.co/noticias/la-cnsc-en-su-territorio.
- *Realizar dos encuestas de percepción ciudadana a través del sitio web:*
  Encuesta de posicionamiento de marca y percepción, publicada el 15 marzo de 2018, con 1.961 respuestas. Como soporte se adjunta el archivo con nombre "Encuesta de posicionamiento de marca y percepción".

b) Encuesta de satisfacción CNSC, publicada el 9 de noviembre 2017, con 2.192 respuestas. Como soporte se adjunta el archivo con nombre "Respuestas Encuesta de Satisfacción CNSC".

Respecto del POA 2017, se evidenciaron que las actividades allí relacionadas, corresponden a las informadas por Gestión de Comunicaciones, una vez verificada la información relacionada, se observó:

- El link del micrositio para niños, se encuentra actualmente disponible
- Se evidenció el video institucional.
- Se evidenciaron las cinco ediciones de los boletines "la CNSC en su Territorio"

✓ **Plan Operativo Anual 2018**

Respuesta por parte del auditado: ***"Plan Operativo Anual 2018:*** *En cumplimiento del POA 2018, para el cual la meta es fortalecer y aumentar la capacidad de gestión institucional de la Comisión Nacional del Servicio Civil, se presentan las siguientes actividades:*

- *Como lo indica la meta No. 15 del POA 2018, Gestión de Comunicaciones elaboró un Plan de Comunicaciones interno y externo para la vigencia 2018, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: http://intranet.cnsc.net/phocadownload/Comunicaciones/2018/estrategia-cnsc-2018.pdf*
- *Así mismo, como lo indica la meta No. 18 del POA 2018, Gestión de Comunicaciones elaboró instrumentos de medición de percepción de los Procesos de Selección para dos grupos objetivos de la CNSC (Entidades públicas y Servidores Públicos). Estos documentos se envían adjuntos y corresponden a los siguientes nombres: Cuestionario Entidades Públicas y Cuestionario Servidores Públicos."*

Se observó el plan de comunicaciones actualizado a través del documento Estrategia de comunicaciones interna y externo, publicado en la intranet, después de dar apertura de la auditoria.

Gestión de comunicaciones aportó los documentos o cuestionarios mencionados como evidencia de cumplimiento a la meta "*diseñar e implementar dos instrumentos de medición para evaluar el impacto de los procesos de selección en la gestión de las entidades y en la satisfacción de los ciudadanos*". Para complementar la evidencia de estos instrumentos se realizó una segunda solicitud, así: "*Teniendo en cuenta la información suministrada, se solicita el resultado o avance de la medición de percepción (Entidades públicas y Servidores*

públicos)."

Respuesta por parte del auditado: *"En cuanto a la actividad que tiene que ver con los instrumentos de medición para evaluar el impacto de los procesos de selección en la gestión de las entidades y en la satisfacción de los ciudadanos, se comenta que tal como se evidenció en los soportes del primer envío. Gestión de Comunicaciones diseñó los cuestionarios y preparó los formularios de encuesta para la implementación de la misma, en el aplicativo LimeSurvey. En las siguientes imágenes se puede evidenciar que los dos formularios se encuentran listos para publicar, sin embargo, esto no ha sido posible teniendo en cuenta que estos se encuentran en revisión por parte de la Asesora de Presidencia."*

De lo anterior se evidenció debilidad de planeación, teniendo en cuenta que el diseño corresponde a la meta 18 de la estrategia de comunicaciones de 2018, la misma no contiene fechas establecidas para su entrega y aprobación.

✓ **Piezas publicadas desde el 1 de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018.**

Respuesta por parte del auditado: *"En el siguiente enlace se pueden consultar las piezas publicadas desde el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018: https://cnscgov.sharepoint.com/:f:/g/comunicacionescnsc/EpyX2Mv-OV5lrkawjb-5Z-sBAuvgJ9MX8KPno-C6a5yx-Q?e=MdhxiT"*

A través del link, se verificaron los archivos de las piezas realizadas de comunicación interna y externa durante el periodo de evaluación.

✓ **Política de Operación:** Basado en el documento denominado "Política de Operación" se solicita evidencias entre el 01 de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018 de:

- Control de publicaciones (trazabilidad de todas solicitudes)- numeral 1.7
- Cartillas y guías elaboradas - numeral 1.9 y 1.10; para este punto se solicitó diligenciar tabla.
- Evidencia de solicitudes para elaboración de material audiovisual a través de la mesa de servicios - numeral 1.11; para el cual se solicitó diligenciar tabla.

Respuesta por parte del auditado: ***Control de Publicaciones (trazabilidad de todas las solicitudes):*** *En el siguiente reporte de control de publicaciones se pueden evidenciar todas las solicitudes atendidas del 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018. Archivo identificado con el siguiente nombre: Control de Publicaciones 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.*

La OCI, recibió un archivo en Excel, que contiene la trazabilidad de las solicitudes atendidas en el periodo evaluado, la cual contiene 6.326 registros.

Respuesta por parte del auditado: ***Cartillas y guías elaboradas****, Tabla con registros de tiempos de diagramación.*

La OCI revisó la información relacionada en la tabla con un total de 22 registros, el registro de la cartilla Verificación Requisitos Mínimos – Cundinamarca, con un contenido de 34 páginas, con una duración de diagramación de veintiún (21) días hábiles, lo cual difiere de lo anotado en la política de operación que establece *"...Serán quince (15) días hábiles para guías de hasta 35 páginas (primera etapa), cuando se diseña por primera vez."*

Respuesta por parte del auditado: ***"Evidencia de solicitudes para elaboración de material audiovisual a través de la mesa de servicios:*** *Tabla con registros incompletos."*

En una segunda respuesta: *"La información registrada en el cuadro para evidenciar las solicitudes para la elaboración de material audiovisual, son los únicos registros que tiene Gestión de Comunicaciones."*

Para la OCI, no fue posible verificar la información suministrada, teniendo en cuenta que la misma no contiene las fechas en que fueron enviados los guiones, lo que limita evaluar el cumplimiento oportuno de los tiempos establecidos en la política de operación; circunstancia que evidencia debilidades de autocontrol en el proceso.

- ✓ **Guía para la elaboración de cartillas didácticas en temas de carrera administrativa** (procedimiento)- numeral 5.2.6: Basado en el documento denominado *"Guía para la elaboración de cartillas didácticas en temas de carrera administrativa"* se solicita evidencia del 01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, de:
  - La conformación del "comité responsable del material pedagógico a diseñar"
  - La Presentación del cronograma para el diseño y diagramación de la cartilla, por parte de los profesionales de comunicaciones al comité técnico.
  - Aprobación por parte de la Presidencia, para la publicación y divulgación de la cartilla final.

Respuesta por parte del auditado: "***Guía de elaboración de cartillas didácticas en temas de carrera administrativa (procedimiento):*** *La creación de las cartillas didácticas fue una iniciativa del Comisionado José Elías Acosta Rosero, Presidente de la CNSC durante el año 2016. Este material fue elaborado durante la ejecución del contrato No. 115 de 2016 por Edgar Andrés Rozo Ruda y no se encuentra dentro del periodo solicitado para esta auditoría."*

- ✓ **Autorización uso de la imagen (F-GC-003 Autorización uso de imagen).** Se solicita la relación de las autorizaciones firmadas para uso de la imagen, entre el 01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.

Respuesta por parte del auditado: ***Autorización uso de imagen.*** *En el siguiente enlace se pueden consultar las autorizaciones de uso de imagen durante el periodo que nos ocupa: https://cnscgov.sharepoint.com/:f:/g/comunicacionescnsc/Eti89E8Qj6VDoND3grVFHqcBZ8deYX57-aCoxXu1bbOwTw?e=mTb0gQ"*

Se recibieron la autorización de uso de la voz de seis (6) personas entre funcionarios y contratistas, así:

FECHA	NOMBRE	AUTORIZACION DE
20/06/2017	YUDY NATALLY MOLINA FLORES	VOZ
22/05/2017	EDGAR ANDRES ROZO RUDA	VOZ
3/10/2017	JAIRO ENRIQUE LEON LEON	VOZ
5/09/2017	GINA PAOLA MOLINA FLOREZ	VOZ
6/02/2018	NATHALLY VILLALBA MARTINEZ	VOZ

- ✓ **Plan de Acción y Planes Institucionales:** de acuerdo con el Decreto 612 de 2018 del DAFP, se solicita de la vigencia 2017 y 2018, evidencia de:
  a. La publicación y fecha del Plan de Acción de la CNSC
  b. La publicación de los planes institucionales de la CNSC:

- Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anual de Vacantes
- Plan de Previsión de Recursos Humanos
- Plan Estratégico de Talento Humano
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Incentivos Institucionales
- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – PETI
- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

Respuesta por parte del auditado: *"**Plan de Acción y Planes Institucionales:***
***a) Publicación y fecha del Plan de Acción de la CNSC:** En el siguiente enlace se puede evidenciar esta publicación:*
https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/plan-operativo-anual
b) Publicación de los planes institucionales de la CNSC:

Nombre	*Fecha Publicación*	*Enlace*
Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR	*21 de noviembre de 2017*	*https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/programa-de-gestion-documental*
Plan Anual de Adquisiciones	*31 de enero 2018*	*https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/plan-de-adquisiciones*
Plan Anual de Vacantes	---	*No se encontró resultado*
Plan Previsión de Recursos Humanos	---	*No se encontró resultado*
Plan Estratégico de Talento Humano	---	*No se encontró resultado*
Plan Institucional de Capacitación	*26 de julio de 2018*	*http://intranet.cnsc.net/index.php/talento-humano/planes/category/3890-planes-2018*
Plan de Incentivos Institucionales	*28-jun-17*	*http://intranet.cnsc.net/index.php/talento-humano/planes/category/3873-planes-2017*
Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	---	*No se encontró resultado*
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	*30 de octubre de 2018*	*https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/plan-anticorrupcion*
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI	*2 de agosto de 2018*	*https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-petic*
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	*25 de septiembre de 2017*	*https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/informes/informacion-de-planeacion/category/824-politicas*
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	*25 septiembre de 2017*	*https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/informes/informacion-de-planeacion/category/824-politicas*

La OCI, verificó cada uno de los links relacionados que dan cuenta del cumplimiento de publicación, evidenciando:

a. Los planes de acción de la entidad tanto de la vigencia 2017 como de 2018.
b. Respecto de la solicitud de los planes institucionales:

- El Plan Institucional PINAR publicado el 21 de noviembre de 2017, corresponde a Noviembre de 2015.
- El Plan Anual de Adquisiciones de 2017, fue publicado en la página web de la Entidad,

el 14 de febrero de 2017, una segunda versión el 31 de agosto de 2017; este plan anual de adquisiciones presentó seis versiones de acuerdo con lo publicado en la página del SECOP.

El Plan Anual de Adquisiciones de 2018, fue publicado en la página web de la Entidad, el 31 de enero de 2018, a la fecha de corte de esta auditoría, se observan que en el SECOP se publicaron cinco (5) versiones, la última versión 30/07/2018.

- No se encontró la publicación de los planes: Anual de vacantes, Previsión de Recursos Humanos y Estratégico de Talento Humano.
- El Plan Institucional de Capacitación que se encuentra publicado en la intranet de la Entidad, de acuerdo con el vínculo relacionado, corresponde a la vigencia 2017 únicamente, no se evidenció publicación del plan correspondiente a la vigencia 2018.
- El Plan Institucional de Incentivos Institucionales, publicaron a través de la intranet un cronograma de bienestar de la vigencia 2017, para la vigencia 2018 no se observó publicación que se relacione con este plan, por el contrario en el vínculo relacionado se encuentra un documento de una acta de reunión.
- En el SIG, de la intranet de la Entidad, se encuentra una sección de planes dentro del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo; no obstante, no hay información publicada.
- El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2018 se ha publicado en dos ocasiones durante la vigencia, sin embargo el correspondiente de la vigencia 2017, no está publicado.
- El Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETI, se encuentra publicado plan estratégico de la vigencia 2018 el día 02 de agosto de 2018, no obstante para la vigencia 2017 no se observa publicación.
- El plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, de acuerdo con el vínculo suministrado, no se observa publicación del plan, por el contrario se encuentra publicada en la "Política General de Seguridad y Manejo de la Información de la Comisión Nacional del Servicio Civil".
- El Plan de seguridad y privacidad de la información, no se encuentra publicado en el vínculo relacionado, por el contrario se encuentra la "Política General de Seguridad y Manejo de la Información de la Comisión Nacional del Servicio Civil".

2.2 Hallazgos y/o No Conformidades

Hallazgos:

Aplicativo "Empleo Público en Tu Bolsillo"

Criterio: *Procedimiento "Comunicación Organizacional"; Código: P-GC-001; Versión: 3.0; Fecha: 19/07/2016; 5.4. Políticas para la comunicación externa; "5.4.9. Los diferentes medios de comunicación como son página Web, material Impreso, el Boletín Institucional CNSC al Día,* ***la aplicación para equipos móviles "Empleo Público en tu Bolsillo"****... deben ser utilizados únicamente con fines de informar y comunicar a la ciudadanía en general y a los usuarios internos, el quehacer institucional" y "****5.5.2.4. Aplicativo móvil.*** *Es una aplicación para celular de uso gratuito, disponible para la descarga de los ciudadanos con equipos móviles inteligentes bajo sistemas operativos ANDROID y IOS. Toda publicación a través de este aplicativo deberá hacerse atendiendo los lineamientos establecidos para tal fin en la "Guía para publicar información en el aplicativo móvil" "****Empleo Público en Tu Bolsillo****".*

Negrita y subrayado fuera de texto.

1. **Hallazgo:** Se evidenció desactualización del procedimiento "Comunicación Organizacional", toda vez que, la política de comunicación externa hace referencia a la aplicación denominada "Empleo Público en tu Bolsillo", la cual ya no es vigente actualmente.

Mapa de Riesgos del proceso Gestión de Comunicaciones

Criterio: Mapa de Riesgos; Código: F-SG-004; Versión: 3.0; Fecha: 26/11/2015; *"Riesgo 1. Utilización de imágenes, audios y videos no autorizados – Controles: Realizar capacitaciones sobre Derechos de Autor y Establecer puntos de control durante el procedimiento"; "2. Falta de posicionamiento institucional ante la ciudadanía" y "Controles: Mejorar los canales de comunicación externa; Mayor y mejores herramientas que permitan la divulgación efectiva y Crear Grupo o dependencia de comunicaciones; Monitoreo y revisión: Permanente"*

2. **Hallazgo:** Se evidenció incumplimiento de lo establecido en el Mapa de Riesgos del Proceso Código: F-SG-004, dado que no se observó el monitoreo y revisión permanente a los dos (2) riesgos establecidos; como tampoco de la ejecución de los controles: capacitaciones sobre Derechos de Autor; formalización de los puntos de control del procedimiento Comunicación Organizacional y así como la existencia del control que no es de la gobernabilidad del responsable del proceso "*creación de grupo o dependencia de comunicaciones*".

Indicadores de Gestión

Criterio: "*Indicador: Actividades de Divulgación; versión 2.0; # de actividades de divulgación realizadas en el período / # total de actividades de divulgación programadas en el Plan de Comunicaciones interno y externo *100; fuente de información: 1. Plan de Comunicaciones interno y externo 2.* ***Cronograma de actividades programadas en el período"*** Negrita y subrayado fuera de texto..

3. **Hallazgo:** No se evidencia la medición del indicador de manera objetiva, por cuanto parte de la información para su medición, es el cronograma, el cual para la vigencia 2017 no fue elaborado.

Actividades de la Estrategia de Comunicaciones 2017

Criterio: Estrategia de comunicaciones interna y externa 2017: *"Desarrollo de la estrategia; 1. Comunicación interna, medios disponibles, 1.1. Intranet: a. Cambios * Actualización de la imagen en aplicativos y cabezote * Reubicación de secciones y categorías * Relanzamiento de intranet; Definiciones claves; 2.10. Política de Comunicaciones: Gestión de Comunicaciones trabaja en la elaboración de la Política de Comunicaciones para toda la entidad, la cual busca establecer criterios para el manejo adecuado de la comunicación institucional; 2.9. Alianzas estratégicas. Se trabaja en la elaboración de un convenio de cooperación con la Federación Colombiana de Municipios a fin de buscar nuevas alianzas estratégicas que permitan a la entidad tener más y mejor cobertura y alcance para el cumplimiento de sus propósitos institucionales*" y 2.6. Cartillas CNSC. *...A través de la ESAP se buscará apoyo a fin de buscar la mejor forma de multiplicar los contenidos, ya sea a través de material impreso P.O.P. grabación en CD o cualquier otra forma que permita socializarlo de forma efectiva."*

4. **Hallazgo:** Se evidenciaron debilidades de planeación en actividades que integran la Estrategia de comunicaciones interna y externa de 2017, toda vez que, no contienen tiempos establecidos de ejecución y los soportes aportados no presentan la culminación de las mismas.

Plan estratégico de comunicaciones interno y externo 2018 (Estrategia de comunicaciones)

Criterio: Plan estratégico de comunicaciones interno y externo 2018; *"6.2. Cronograma: Actualmente se consolidad la información de todas las áreas de la CNSC a fin de diseñar el cronograma de actividades en las cuales el Proceso de Gestión de Comunicaciones tiene injerencia."*

5. **Hallazgo:** De acuerdo con la información y soportes suministrados, se evidencia debilidad en la planeación y ejecución del cronograma de actividades en la vigencia 2018, toda vez que, se generaron cambios significativos.

Política de Comunicación

Criterios: Estrategia de comunicaciones interna y externa 2017, *"2.10. Política de Comunicaciones: Gestión de Comunicaciones trabaja en la elaboración de la Política de Comunicaciones para toda la entidad, la cual busca establecer criterios para el manejo adecuado de la comunicación institucional; Estrategia de comunicaciones interna y externa 2018, 1.1. Política de Comunicaciones: Gestión de Comunicaciones trabaja en la elaboración de la Política de Comunicaciones para toda la entidad, la cual busca establecer criterios para el manejo adecuado de la comunicación institucional"*; y *"MECI 2014, Elemento: Información y Comunicación interna y externa, producto mínimo: Política de Comunicaciones: La entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos. Dicha política, proceso o procedimiento debe contener entre otros, los siguientes elementos: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria, etc."*

6. **Hallazgo:** No se evidencia la política de comunicaciones de la CNSC, incumpliendo lo establecido en el MECI-2014, elemento de información y comunicación interna y externa, producto mínimo: Política de Comunicaciones.

Plan de Acción y Planes Institucionales

Criterio: *"Decreto 612 de 2018; ARTÍCULO 1. Adicionar al Capítulo 3 del Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, los siguientes artículos: 2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año."*; subrayado fuera de texto; *"Artículo 6 del Acuerdo 179 de 2012 de la CNSC. FUNCIONES DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN,*

numeral 2. Coordinar la formulación del plan estratégico, planes, programas y proyectos orientados al cumplimiento del objeto misional de la entidad, como también de otros programas que promuevan el mejoramiento integral de la Comisión" y "*Resolución 1407 de 2014 de la CNSC; ARTICULO TERCERO: Son funciones del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de la COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – CNSC. las siguientes: 1. Coordinar y facilitar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión....4. Realizar seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, semestralmente o cuando así se requiera, de acuerdo a la convocatoria que realicé la Secretaria Técnica del Comité*" y "*Decreto 1499 de 2017; CAPITULO 3 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN y GESTIÓN; ARTÍCULO 2.2.22.3.1 Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG*".

7. **Hallazgo alcance Oficina Asesora de Planeación:** Se evidenció incumplimiento del Articulo 1 del Decreto 612 de 2018, teniendo en cuenta que a la fecha de corte de esta auditoría, la CNSC no ha integrado la totalidad de los planes institucionales de la CNSC, y su respectiva publicación en la página web de la Entidad.

Limitante:

En ejercicio de la auditoria se requirió evidencia de las solicitudes para elaboración de material audiovisual a través de la mesa de servicios, mediante el diligenciamiento de una tabla, la cual fue diligenciada incompleta; en una segunda respuesta el auditado, respondió: "*La información registrada en el cuadro para evidenciar las solicitudes para la elaboración de material audiovisual, son los únicos registros que tiene Gestión de Comunicaciones*"; circunstancia que limitó la evaluación del cumplimiento oportuno de los tiempos establecidos de acuerdo con la política de operación.

Recomendación:

1. Involucrarse con la dimensión de MIPG Información y Comunicación.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

1. Se evidenció cumplimiento en los tiempos establecidos para la elaboración de las cartillas y guías elaboradas.
2. Se evidenció oportuna publicación y comunicación de las noticias y novedades a través de la página web en la sección CNSC al día.
3. Se evidenció la oportuna publicación y novedades en la página web de las convocatorias que se encontraban en proceso, en el periodo evaluado.
4. Debilidad en la estrategia unificada para el cumplimiento de la gestión y divulgación de las estrategias de comunicación en la CNSC.
5. Debilidades de autocontrol y autoevaluación en la aplicación y realización del monitoreo al mapa de riesgos y de las fuentes de información para el cálculo de los indicadores de gestión.

6. Debilidades de control en las actividades y metas establecidas en la Estrategia de comunicaciones interna y externa.

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 de Control Interno en los cinco (5) días siguientes hábiles, a partir de la fecha de la entrega del informe final.

5. ANEXOS

1. Respuesta de solicitud, a través de correo electrónico el día 01/11/2018, adjuntando documento denominado: Informe Auditoria Control Interno 1_nov_2018" el cual incluyó los vínculos y links para la consulta de cada uno de los requerimientos.
2. Un segundo correo electrónico el día 19 de noviembre de 2018, adjuntado documento denominado "Documento correo solicitud de 2das evidencias", que contiene los links y vínculos de los soportes solicitados y las respuestas de los soportes que el proceso Gestión de Comunicaciones no conserva.

Elaboró	Aprobó
NINA MARIA GÓMEZ ZAPATA Auditor Líder	**MYRIAM NELLY BORDA TORRES** Jefe Oficina de Control Interno

LILIANA MORENO HERNÁNDEZ
Asesor de Comunicaciones