

 Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC <small>COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL</small>	Formato	Informe de Auditoría Interna de Calidad	
Código: F-ES-011	Versión: 1.0	Fecha: 27/08/2018	Página 1 de 13

1 CUADRO CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS.

Se llevaron a cabo once (11) auditorías que dieron cubrimiento al total de los procesos Misionales según lo planeado y adicionalmente al proceso de cara al cliente Atención al Ciudadano, estas auditorías se desarrollaron en un periodo de cuarenta y cinco (45) días.


Procesos Auditados	Nombre del Auditado	Fecha de Auditoría programada 2018	Fecha de Auditoría Ejecutada 2018	Fecha del Informe 2018
Concurso de Méritos INPEC ascensos	Irma Ruiz Martínez	23-26 de julio	27 de junio de 2018	2 de agosto de 2018
Concurso de Méritos DPS	Luis Alfonzo Mancera Romero	25-29 de junio	27 de junio de 2018	9 de julio de 2018
Concurso de Méritos Docentes 339 – 425	Constanza Guzmán Manrique	03-06 de julio	5 de julio de 2018	23 de julio de 2017
Concurso de Méritos DANE	Luis Alfonso Mancera Romero	03-06 de julio	4 de Julio de 2018	6 de julio de 2018
Concurso de Méritos SDP	Juan Carlos Peña Medina	09-13 de julio	12 de julio de 2018	12 de julio de 2018
Provisión de empleo	Jessica Angulo	16-19 de julio	16 de julio de 2018	16 de julio del 2018
Evaluación del Desempeño Laboral	Sonia Patricia Cruz.	16-19 de julio	17 de Agosto de 2018	17 de Agosto de 2018
Acreditación de Universidades	Ana María León Valencia	03-06 de julio	26 de julio de 2018	30 de julio de 2018
Registro Público de Carrera Administrativa	Jessica Andrea Angulo	25-29 de junio	27 de junio de 2018	1 de julio del 2018
Vigilancia de Carrera Administrativa	Humberto Luis García Cárcamo	25-29 de junio	5 de julio del 2018	10 de julio de 2018
Atención al Ciudadano	Edilma Polania Zamora	16-19 de julio	19 de julio de 2018	24 de julio de 2018

Fuente: CNSC 2018.

2 EQUIPO DE AUDITORES.

Se capacitaron en el 2017 veinticinco (25) auditores, de los cuales participaron diecisiete (17) y en la primera auditoría de calidad en la CNSC. Este equipo realizó trescientas veinte (320) horas de auditoría.

Nombre y Apellido	Dependencia	Tipo Auditor	Horas Total
Kelly Johana Avilez Gil	Vigilancia	Observador	18
Giovanni Pedraza	OAP	A junior	36
Angélica Lizet Andrade Lagos	Registro Público	A junior	18

	Formato	Informe de Auditoría Interna de Calidad	
Código: F-ES-011	Versión: 1.0	Fecha: 27/08/2018	Página 2 de 13


Esnera Reyes	Ambiental	A junior	6
Hugo Fernando	OAI	Lider	36
Lilly Candelario	Vigilancia	Observador	20
Elkin Martínez Gordon	Planeación	Observador	12
Catalina HSEQ	DAC	A junior	20
Paola Andrea Hernández	OAP	Lider	25
Gustavo Andres Puerto	Vigilancia	A junior	12
Angie Nataly Ruiz Rodriguez	Despacho FB	A junior	12
Sonia Cruz Ortega	Carrera Administrativa	Lider	12
Jairo Leon	OAT	A junior	21
Francía Diaz	Control Interno	Lider	21
Gineth Paola Sáenz	Planeación	Observador	17
Edilma Polania	Atención al Ciudadano	A junior	17
César Eduardo Monroy	Planeación	Lider	17
		Total	320

Fuente: CNSC 2018.

3 FORTALEZAS Y /O CONFORMIDADES IDENTIFICADAS

A continuación se describen las fortalezas identificadas por los auditores en cada uno de los procesos.

Procesos Auditados	Descripción
Concurso de Méritos INPEC ascensos	El equipo responsable del proceso, comprende la organización y su contexto.
Concurso de Méritos DPS	El grupo auditado (Responsable DPS y apoyos) conocen la estructura estratégica de la Entidad y su aplicación al proceso de Concurso de Méritos. Se reconocen buenas prácticas de grupo como reuniones semanales para

	Formato	Informe de Auditoría Interna de Calidad	
Código: F-ES-011	Versión: 1.0	Fecha: 27/08/2018	Página 3 de 13

Concurso de Méritos DANE	compartir experiencias relacionadas con el proceso. Práctica que podría ser implementada por otros responsables del Concurso de Méritos.
Concurso de Méritos SDP	<p>Se puede destacar que la Gerencia de la Convocatoria DANE cumple adecuadamente con el uso de los recursos de trabajo asignados y en concepto general, las actividades se desarrollan en un clima organizacional bueno, que además cuenta con el respaldo del Despacho correspondiente. Además, para el caso específico de esta convocatoria, los indicadores de gestión del proceso llamado "Vacantes Atendidas" y "Cumplimiento de las Etapas del Concurso" tiene resultados satisfactorios y suficientes</p> <p>Según lo expresado por los colaboradores del concurso de méritos, convocatoria SDP que apoyaron la auditoría, el conocimiento de las actividades y resultados se comparte con los otros Gerentes de Convocatorias del Despacho, como mecanismo de unificación de criterios y buena práctica para emprender nuevos concursos de méritos.</p>
Provisión de empleo	<p>Se adelantó de manera adecuada y proactiva.</p> <p>Se contó con la colaboración y ambiente adecuado para desarrollar la auditoría.</p>
Evaluación del Desempeño Laboral	<p>Se evidencia el conocimiento de las herramientas que miden la gestión de proceso y se cuenta con conocimiento de los indicadores del proceso. El equipo auditado presento una disposición, asertiva, y receptora durante la auditoría.</p> <p>En primer lugar se debe destacar el alto grado desconocimiento y apropiación que tanto la auditada, como el grupo de trabajo que apoyo el desarrollo de esta auditoría frente a los diversos temas de la operación del proceso, el marco legal que lo regula, la relación con las partes interesadas, la planeación, ejecución, revisión de resultados en busca de mantener y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el proceso.</p> <p>Se adelantó la auditoría de manera adecuada y proactiva. Se contó con la colaboración y ambiente adecuado para desarrollar la auditoría.</p> <p>Se puede evidenciar que el proceso en términos generales, es conforme con los requisitos evaluados.</p>
Acreditación de Universidades	<p>Conocimiento del proceso por parte del líder y de sus integrantes. Identifican las necesidades y recursos para cumplir con los objetivos estratégicos y los propios del proceso.</p> <p>Propende el mejoramiento continuo de su proceso.</p>
Registro Público de Carrera Administrativa	<p>Se encuentran en proceso estrategias de desarrollo para el mejoramiento de los productos y servicios.</p>
Vigilancia	<p>El equipo auditado presento una disposición, asertiva, receptora y atenta a las recomendaciones realizadas durante la auditoría. Se evidencian mejoras en los filtros para disminuir el producto no conforme del proceso.</p> <p>Conocimiento del proceso por parte del líder y de sus integrantes, identifican las necesidades y recursos para cumplir con los objetivos estratégicos y los propios del proceso.</p> <p>Propende el mejoramiento continuo de su proceso.</p>

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 4 de 13</p>

Atención al Ciudadano

Se pudo evidenciar a través de la auditoría, pues se hace énfasis especial en la debida atención de cada solicitud y se trabaja en temas de mitigación a través de capacitación, sensibilización y seguimiento periódico a las actuaciones de cada colaborador.

Fuente: CNSC 2018

4 NO CONFORMIDADES POR PROCESO AUDITADO.

A continuación se transcriben las No conformidades identificadas por los Auditores

Proceso Auditado	Evidencia	Numeral Afectado 9001
Concurso de Méritos DPS	<p>Se pudo observar que el grupo auditado no tiene conocimiento dónde se encuentra ubicado el Plan Estratégico de la Entidad; sin embargo conocen la relación del mismo con el proceso auditado</p>	<p>Requisito 4.1-"Comprensión de la Organización y de su contexto"</p>
	<p>Aunque se han identificado oportunidades de mejora producto de la realización del proceso, no se encuentra documentación al respecto. Hay un hallazgo en la falta utilización del formato de actas de reunión</p>	<p>Requisito 4.1 b-"Comprensión de la Organización y de su contexto, y el Requisito 7.5.</p>
	<p>El grupo auditado conoce los riesgos del proceso. Sin embargo se observó que hay riesgos identificados que no se encuentran contemplados en la matriz. Por ejemplo riesgos legales como la suspensión del concurso y riesgos operativos como la fuga del conocimiento por cambio de colaboradores del proceso.</p>	<p>Requisito 4.4-"Sistema de gestión de la calidad y sus procesos"</p>
	<p>Se tiene claridad acerca de los costos asociados al proceso y éstos están documentados. Sin embargo este documento no se encuentra asociado en el SIG, ni en el registro de activos de Información de la Entidad.</p>	<p>Requisito 7.1.2 "Apoyo-Personas"- Requisito 7.5 "Información Documentada."</p>
<p>Se evidenció que se conoce la ubicación del procedimiento y de los registros asociados al mismo. Sin embargo se detectó que hay fallas en el procedimiento en cuanto a la descripción de actividades (Verificar decisión entre actividades 79 "Publicar los resultados preliminares de la entrevista" y 80 "Realizar el análisis de la reclamación", dos actividades con diferentes descripción marcadas con el mismo número "85 conformar listas de elegibles y aplicar procedimiento EDL de la entidad" y "86 modificar listas de elegibles, ver guía para la exclusión de listas de elegibles y aplicar procedimiento de anotaciones en el Registro Público", no se reconoce el paso de la actividad 36 "Enviar listados definitivos respuestas a reclamaciones" ni de la actividad 91 "Realizar audiencia para seleccionar la</p>	<p>Requisito 7.5-"Información Documentada"</p>	

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 5 de 13</p>

ubicación geográfica del empleo; Es ambiguo el paso de las actividades 62 y 69, así como el paso de las actividades 51 y 56.

Aunque se realizan controles a las actividades realizadas por el operador externo, no se evidencia publicación de los informes derivados de las auditorías, ni de su caracterización como activos de tipo clasificado y/o reservado

Aunque se realizan controles a las actividades realizadas por el operador externo, no se evidencia publicación de los informes derivados de las auditorías, ni de su caracterización como activos de tipo clasificado y/o reservado

Se evidenció que no existen criterios claramente definidos para la reevaluación de proveedores.

Se evidencia que por parte del proceso no existe medición de la satisfacción del cliente.

Se evidenció que en la Entidad no existe proceso y/o procedimiento documentado para la identificación de producto no conforme.

El auditado, explica que durante el desarrollo del concurso de méritos, en vigencias anteriores a la que se está auditando, se identificaron riesgos relacionados con aspectos financieros, con la dependencia desde Hacienda Pública de recursos económicos de la entidad, y respecto a la identificación inicial de un número de aspirantes mayor al que realmente participó, sin embargo se evidencia que los riesgos identificados durante el proceso no se incluyeron en la matriz de riesgos del proceso, lo que se considera una **No Conformidad**, puesto que a pesar de reconocer los riesgos que se podían presentar estos no se registraron en la Matriz de Riesgos del Proceso, para que se pudiese realizar la adecuada gestión de los mismos.

Durante la auditoría, se expone que se han presentado varios escenarios de cambio que se tuvieron que adoptar sobre la marcha, pero estos cambios no han sido gestionados de manera controlada, sino que se atendieron de forma reactiva, lo que se puede considerar una **No Conformidad**, ya que la Entidad debe gestionar de manera controlada y planificada los cambios tanto en los procesos, como en la ejecución de sus procedimientos y en la prestación de sus servicios.

Requisito 8.3.5 "Diseño y desarrollo de los productos y servicios-salidas del diseño y desarrollo"

Requisito 8.2.3

Requisito 8.4.1 "Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente"

Requisito 9.1.2 "Evaluación del Desempeño-Satisfacción del cliente"

Requisito 10.2 "Mejora-No conformidad y acción correctiva"

Requisito 6.1.2 literal a) de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que indica que "La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;"

Requisito 6.3 de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que dice "6.3 Planificación de los cambios. Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada."

Concurso de
Méritos
Docentes 339
- 425

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 6 de 13</p>

Se evidenció que la convocatoria ha tenido varias suspensiones de orden legal que modificaron los tiempos de algunas etapas. (Acuerdo 553 de 2015). Además durante el proceso, se tuvo que cambiar el enfoque del alcance para atender vacantes no cubiertas en la primera etapa, razón por la cual se tuvo que configurar en dos grupos de aspirantes (Acuerdo 554 de 2015) y a la fecha hay una posibilidad de suspensión del proceso, por observaciones al acuerdo inicial. Estos hechos conforman una **No Conformidad** puesto que los cambios se atienden según se van presentando, pero no se cuenta con un procedimiento aplicable que permita la gestión de los posibles cambios del proceso o de parte de las necesidades del cliente.

De acuerdo con lo narrado por el auditado, durante los ajustes que se debieron realizar a la convocatoria, se tuvo que habilitar la plataforma tecnológica para modificar algunas OPEC, pero la Entidad realizó un cambio masivo de gran parte de las mismas, generando inconsistencias, razón por la cual a la fecha se hace de OFICIO una revisión detallada de los cambios de OPEC. Esto se configura como una **No Conformidad** puesto que algunas actuaciones para atender los efectos de los cambios en el proceso o en el servicio, no se reflejan en los documentos vigentes del proceso.

Se puede evidenciar que los riesgos de orden financiero y jurídico que se debieron identificar en la fase de planeación, pero que se presentaron en la ejecución del concurso de méritos para la convocatoria SDP, no fueron debidamente actualizados en la matriz del proceso de Concurso de Méritos. Esta situación se considera una **No Conformidad** puesto que a pesar de reconocer los riesgos que se presentaron, estos no se registraron en la Matriz de Riesgos del Proceso, para que se pudiese realizar la adecuada gestión de los mismos.

Concurso de Méritos SDP

De acuerdo con la respuesta del auditado, se asistió a las charlas dictadas por la OAP. Aunque el grupo de apoyo a la auditoría manifiesta no poder repetir la política, saben de su importancia y ubicación de su publicación. El Gerente manifiesta que el enfoque de grupo de trabajo está centrado en la atención del proceso de atención al concurso de méritos para las entidades atendidas. Por esta razón por la cual se puede identificar una oportunidad de mejora al lograr que sean interiorizadas por los colaboradores de la convocatoria SDP, tanto las políticas como los objetivos estratégicos sean revisados e identificados como parte de la operación de los

Requisito 8.2.4 de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que requiere "8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.",

Referente al requisito 8.3.6 de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que dice "8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo. La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.",

Requisito 6.1.2 literal a) de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que indica que "La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades"

Requisito 5.2.2 literal b), de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que dice "5.2.2 Comunicación de la política de la calidad. La política de la calidad debe: b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización"

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 7 de 13</p>

procesos,

Provisión de Empleo

Al realizar preguntas asociadas con el contexto estratégico, la plataforma estratégica de la entidad y la planificación del proceso, **No se evidencia** conocimiento de la planeación estratégica de la entidad, ni de la Matriz de contexto estratégico No se realiza la planeación actual del procedimiento, lo cual genera un incumplimiento.

Al realizar preguntas asociadas con el seguimiento a las acciones que se han establecido en el proceso para mitigar los riesgos definidos en la matriz de riesgos, **No se evidencian** las acciones definidas en el mapa de riesgos para la mitigación de los mismos en relación con los controles definidos, ya que no se tienen documentadas las acciones en el formato F-SG-001, lo cual genera un incumplimiento

Al realizar preguntas relacionada con la documentación y actualización de los procesos, procedimientos y la actualización de los documentos formalizados en el SIG como la caracterización Código: C-PE-001 del 29/08/2016 **No se evidencia** durante la entrevista de la auditoría, que el proceso haya sido formalizado con sus ajustes ante el SIG, lo cual genera incumplimiento

Al realizar preguntas relacionadas con la identificación de los requisitos de los productos o servicios de su proceso **No se evidencian** documentados los requisitos en la caracterización, lo cual genera incumplimiento

Al realizar preguntas relacionada con la evaluación y reevaluación de proveedores **No se evidencia** la ejecución de la reevaluación en el proceso de provisión y **No se evidencia** un procedimiento documentado en el SIG que defina los criterios para la Reevaluación de los procesos de la entidad, lo cual genera incumplimiento

Requisito 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO en la norma ISO 9001:2015. Requisito numeral 5.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN en la norma NTCGP 1000.

Requisito 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES de la norma ISO 9001:2015. Requisito 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO en relación con los riesgos de mayor probabilidad e impacto, de la norma NTCGP 1000:2009.

Requisito numeral 4.4.2b CONFIANZA EN LOS PROCESOS y 7.5.a ACTUALIZACIÓN EN LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA. Requisito 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS literal b) actualización de documento, de la norma NTCGP 1000:2009.

Requisito 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. Requisito 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio de la norma NTCGP 1000:2009

Requisito 8.4 CONTROL DE LA PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE en relación con el alcance, el control y el impactos del servicio prestado, 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO en relación con el seguimiento o mediciones posteriores.

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 8 de 13</p>

Al realizar preguntas relacionadas con la identificación, tratamiento y seguimiento a la satisfacción del Cliente en el proceso de provisión de empleo, **No se evidencia** medición de satisfacción del cliente del proceso ni la realización de una medición, sin embargo durante la entrevista se evidencia la relación con el cliente, lo cual genera **incumplimiento**

El auditado, explica que durante el desarrollo del concurso de méritos, en vigencias anteriores a la que se está auditando, se identificaron riesgos relacionados con aspectos financieros, con la dependencia desde Hacienda Pública de recursos económicos de la entidad, y respecto a la identificación inicial de un número de aspirantes mayor al que realmente participó, sin embargo se evidencia que los riesgos identificados durante el proceso no se incluyeron en la matriz de riesgos del proceso, lo que se considera una **No Conformidad**

Durante la auditoria, se expone que se han presentado varios escenarios de cambio que se tuvieron que adoptar sobre la marcha, pero estos cambios no han sido gestionados de manera controlada, sino que se atendieron de forma reactiva, lo que se puede considerar una **No Conformidad**.

Concurso de Méritos DANE

Se evidenció que la convocatoria ha tenido varias suspensiones de orden legal que modificaron los tiempos de algunas etapas. (Acuerdo 553 de 2015). Además durante el proceso, se tuvo que cambiar el enfoque del alcance para atender vacantes no cubiertas en la primera etapa, razón por la cual se tuvo que configurar en dos grupos de aspirantes (Acuerdo 554 de 2015) y a la fecha hay una posibilidad de suspensión del proceso, por observaciones al acuerdo inicial. Estos hechos conforman una **No Conformidad**.

Requisito 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE y 9.1.3 ANALISIS Y EVALUACIÓN. Requisito 8.2.1 **SATISFACCIÓN AL CLIENTE** en relación con el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas del cliente de la norma NTCGP 1000:2009

Requisito 6.1.2 literal a) de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que indica que "La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.", puesto que a pesar de reconocer los riesgos que se podían presentar estos no se registraron en la Matriz de Riesgos del Proceso, para que se pudiese realizar la adecuada gestión de los mismos.

Requisito 6.3 de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que dice "6.3 Planificación de los cambios. Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.", ya que la Entidad debe gestionar de manera controlada y planificada los cambios tanto en los procesos, como en la ejecución de sus procedimientos y en la prestación de sus servicios.

Requisito 8.2.4 de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que requiere "8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.", puesto que los cambios se atienden según se van presentando, pero no se cuenta con un procedimiento aplicable que permita la gestión de los posibles cambios del proceso o de parte de las necesidades del cliente.

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 9 de 13</p>

De acuerdo con lo narrado por el auditado, durante los ajustes que se debieron realizar a la convocatoria, se tuvo que habilitar la plataforma tecnológica para modificar algunas OPEC, pero la Entidad realizó un cambio masivo de gran parte de las mismas, generando inconsistencias, razón por la cual a la fecha se hace de OFICIO una revisión detallada de los cambios de OPEC. Esto se configura como una **No Conformidad**

Requisito 8.3.6 de la Norma NTC/ISO 9001:2015 que dice "8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo. La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.", puesto que algunas actuaciones para atender los efectos de los cambios en el proceso o en el servicio, no se reflejan en los documentos vigentes del proceso.

Evaluación del Desempeño Laboral

Se adecuadamente la información en el archivo consolidado de contexto, que fue remitido por la OAP, sin embargo, se evidencia que este documento fue diligenciado por Dependencias de la Entidad, no por procesos institucionales, lo cual dificulta la identificación de los respectivos elementos para adelantar el análisis correspondiente, este aspecto puede afectar el adecuado cumplimiento del requisito 4.1 de la Norma NTC/ISO 9001 versión 2015

Requisito "4.1 La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad."

Al realizar preguntas asociadas con el contexto estratégico, la plataforma estratégica de la entidad y la planificación del proceso, **No se evidencia** conocimiento de la Matriz de Contexto Estratégico, ni el escalonamiento descendente por parte del jefe inmediato frente comunicación sobre el tema, lo cual genera un incumplimiento

Requisito 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO en la norma ISO 9001:2015. Requisito 5.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN en la norma NTCGP 1000.

Registro Público de Carrera Administrativa

Al realizar preguntas asociadas con el seguimiento a las acciones que se han establecido en el proceso para mitigar los riesgos definidos en la matriz de riesgos, **No se evidencia** seguimiento a los riesgos identificados en el formato F-SG-004 en relación con los controles definidos, ya que no se tienen documentadas las acciones en el formato F-SG-001, establecidas en el mapa de riesgos para la mitigación de los mismos, lo cual genera un **incumplimiento**

Requisito 4.4.2a MANTENER INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA APOYAR LA OPERACIÓN DE SUS PROCESOS y 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES de la norma ISO 9001:2015. Requisito 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO en relación con los riesgos de mayor probabilidad e impacto, de la norma NTCGP 1000:2009.

Al realizar preguntas relacionada con la verificación y la actualización de los documentos formalizados en el SIG como la caracterización Código: C-RP-001 - Versión: 4.0 Fecha: 27/02/2018 y el Procedimiento Trámite de Anotaciones en el Registro Público de Carrera Administrativa Código: P-RP-001 - Versión: 3.0 Fecha: 30/06/2016, **No se evidencia** durante la entrevista de la auditoría, que el procedimiento tenga las actualizaciones descritas en relación con la forma en que se desarrolla según la entrevista realizada, también se evidencia que el formato F-RP-001 versión 4.0 de 2017, no se encuentra actualizado en el

Requisito 7.5.a ACTUALIZACIÓN EN LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA y 4.4.2b CONFIANZA EN LOS PROCESOS de la norma ISO 9001:2015.

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 10 de 13</p>

procedimiento documentado lo cual genera incumplimiento

Al realizar preguntas relacionada con el diseño y desarrollo de los **procesos No se evidencia** un procedimiento de diseño y desarrollo documentado para la entidad que identifique el como para el cumplimiento de este proceso y/o la definición de etapas dentro de los procesos, lo cual genera incumplimiento.

Al realizar preguntas relacionada con la evaluación y reevaluación de proveedores **No se evidencia** la ejecución de la reevaluación en el proceso de Registro, y **No se evidencia** un procedimiento en el SIG que defina los criterios para la Reevaluación de los procesos de la entidad, lo cual genera incumplimiento

Al realizar preguntas relacionadas con la identificación, tratamiento y seguimiento a la satisfacción del Cliente en el proceso de Registro Público de Carrera Administrativa, **No se evidencia** medición de satisfacción del cliente del proceso ni la realización de una medición, Se evidencia que No se tiene conocimiento sobre la satisfacción del cliente por parte del proceso, se manifiesta no haber realizado acercamiento con el cliente para conocer la satisfacción de este, por ende no se ha generado ningún acción, lo cual genera incumplimiento.

Indica no existir una actividad de orientación o capacitación sobre sistemas integrados de gestión en la CNSC, lo cual genera un hallazgo

Manifiesta no identificar los objetivos de calidad, los cuales no ubica en ningún instrumento, lo cual genera un hallazgo para el sistema

Requisito 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA y 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, de la norma ISO 9001:2015. Requisito 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO en relación con la Planificación del diseño y desarrollo, de la norma NTCGP 1000:2009.

Requisito 8.4 CONTROL DE LA PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE en relación con el alcance, el control y el impactos del servicio prestado, 7.5.2 CREACIÓN ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, de la norma ISO 9001:2015. Requisito 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO en relación con el seguimiento o mediciones posteriores de la norma NTCGP 1000:2009.

Requisito 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE y 9.1.3 ANALISIS Y EVALUACIÓN en relación con el grado en que se cumplen las necesidades Requisito 8.2.1 SATISFACCIÓN AL CLIENTE y expectativas del cliente de la norma NTCGP 1000:2009.

Requisito 5.3. "Roles, responsabilidades y autoridades en la organización" en la norma ISO 9001:2015 y al numeral 5.5 "Responsabilidad, Autoridad y Comunicación" en la norma NTCGP 1000:2009. Se evidencia solamente un acta de capacitación en el SIG del año 2018.

Requisito 6.2. "Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos" en la norma ISO 9001:2015 y en el numeral 5.4 "Planificación" en la norma NTCGP 1000:2009.

Concurso de Méritos INPEC ascensos

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 11 de 13</p>

<p>Vigilancia</p>	<p>Indica no haber medido la satisfacción del cliente y no haber emprendido acción alguna para mejorarla, lo cual genera un incumplimiento</p>	<p>Requisito 9.1.2. "satisfacción del cliente" en la norma ISO 9001:2015 y al numeral 8.2.1 "Satisfacción del Cliente" en la norma NTCGP 1000:2009.</p>
	<p>NC (PV)-AI realizar preguntas asociadas con los roles y responsabilidades y en donde ubicar este documento, no identifican al Organigrama como la estructura organizacional o como la herramienta que define los roles y responsabilidades de la CNSC, lo cual genera un incumplimiento</p>	<p>Requisito 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN en la norma ISO 9001:2015 y al numeral 5.5.1 Responsabilidad y autoridad en la norma NTCGP 1000.</p>
	<p>2. NC (SG)AI realizar preguntas relacionada con el diseño y desarrollo de los procesos No se evidencia un procedimiento de diseño y desarrollo documentado para la entidad que identifique el como para el cumplimiento de este proceso y/o la definición de etapas dentro de los procesos, lo cual genera incumplimiento</p>	<p>Requisitos 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA y 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS y el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO en relación con la Planificación del diseño y desarrollo, de la norma NTCGP 1000:2009.</p>
	<p>3. NC (PV-SG) AI realizar preguntas relacionada con la evaluación y reevaluación de proveedores No se evidencia la ejecución de la reevaluación en el proceso de Vigilancia, y No se evidencia un procedimiento en el SIG que defina los criterios para la Reevaluación de los procesos de la entidad, lo cual genera incumplimiento</p>	<p>Requisito 8.4 CONTROL DE LA PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE en relación con el alcance, el control y el impactos del servicio prestado, 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA y el numeral 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO en relación con el seguimiento o mediciones posteriores.</p>

Fuente: CNSC 2018

Cuadro consolidado resultado de las No conformidades y las observaciones.

Procesos Auditados	NC	Obs.
Concurso de Méritos INPEC ascensos	3	2
Concurso de Méritos DPS	7	3
Concurso de Méritos Docentes 339 – 425	18	0
Concurso de Méritos DANE	4	1
Concurso de Méritos SDP	1	1
Provisión de empleo	6	2

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 12 de 13</p>

Evaluación del Desempeño Laboral	1	1
Acreditación de Universidades	0	2
Registro Público de Carrera Administrativa	6	2
Vigilancia de Carrera Administrativa	3	1
Atención al Ciudadano	0	2


Fuente: CNSC 2018

5 CONCLUSIONES GENERALES

El primer ejercicio de auditoría de calidad al SIG señaló durante su preparación y ejecución aspectos positivos a resaltar, entre los cuales se listan los siguientes:

- La decisión de autoevaluarse por parte de la entidad, se considera un aspecto relevante en términos estratégicos y positivos para la gestión.
- Se destaca que los procesos auditados se encontraban preparados y con disposición para atender la auditoría interna de calidad.
- La Política de Calidad y las políticas de los sub sistemas que integran el SIG deberán continuar con el ejercicio de fortalecimiento y socialización, esto con el objetivo de apropiar a los funcionarios y a la alta dirección de sus roles y responsabilidades
- Los procesos de Atención al Ciudadano y Acreditación de Universidades no presentaron No conformidades como resultado de la auditoría Interna de calidad lo cual demuestra su compromiso.
- Sobresale durante la auditoría como buenas prácticas, el mecanismo establecido para la protección de la propiedad intelectual y la actividad de auditoría a los operadores en el proceso de Concurso de Méritos.
- Se deberá dar continuidad a la creación de conciencia de una cultura de auditoría interna como herramienta de mejora continua a los procesos, y como proveedor de información con elementos de decisiones gerenciales para la alta dirección.
- Teniendo en cuenta el apoyo de la Alta Gerencia brindado para el logro del objetivo de las auditorías internas, se recomienda continuar de manera incondicional y comprometida con el apoyo a futuras auditorías internas del SIG.
- Con base en una de las principales fortalezas de la Norma de Gestión de la Calidad NTC/ISO 9001 en su versión 2015 que permite a la organización utilizar un "enfoque en procesos", en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, se recomienda continuar con la implementación de esta norma internacional.

También se identificaron aspectos generales para la mejora de la gestión en la entidad, que vale la pena resaltar:

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC</p>	<p>Formato</p>	<p>Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	
<p>Código: F-ES-011</p>	<p>Versión: 1.0</p>	<p>Fecha: 27/08/2018</p>	<p>Página 13 de 13</p>

- Los procesos auditados presentan debilidad en la identificación de su contexto estratégico y por ende en la planificación de los mismos.
- Se requiere un mayor compromiso, por parte de los líderes de los procesos para mantener actualizados los riesgos asociados a los procesos y los documentos que se desprenden de estos.
- Se recomienda trabajar en una mayor apropiación en la Entidad de la cultura de Medición a la satisfacción del cliente, especialmente en todos los procesos Misionales, puesto que actualmente solo se mide solo en Atención al Ciudadano.

Auditor Líder

Nombre: Juan C. Guerrero

Firma [Firma]

Jefe Dependencia responsable de la auditoría

Nombre: Elkin Martínez

Firma [Firma]