

**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>Fecha de informe:</b>	25 de septiembre de 2020
<b>Nombre del proceso o dirección territorial auditada:</b>	Gestión Talento Humano.
<b>Dependencia líder del proceso:</b>	Secretaria General
<b>Servidor responsable del proceso:</b>	Edgar Hernando Pinzón Páez.
<b>Tipo de auditoría realizada:</b>	De primera parte, Subsistema de gestión de la Calidad ISO: 9001:2015
<b>Fecha de auditoría:</b>	14, 15 y 16 de septiembre del 2020.
<b>Equipo Auditor:</b>	Mabel Esther Yáñez Piedris

**0. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:**

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

**1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento.

**2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:**

- Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Pérdida de información por falta de respaldo de la misma.
- Pérdida de conectividad.

**3. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados a los Subsistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo. (El periodo de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.

#### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015

En el proceso de gestión para el talento humano se evidencia durante la ejecución de la auditoría virtual interna, la realización de la reunión mensual del SIG del mes de julio de 2020 en el marco de la actividad asociada al plan de implementación SIG 2020, donde identifica el ejercicio de elaboración del contexto organizacional y la socialización.

El proceso cuenta con su caracterización, procedimientos, manuales y guías. Con relación a la caracterización los auditados identifican las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor, a través de su ciclo PHVA.

No se evidencia en el consolidado del formato de identificación de partes interesadas, la actualización de estas de acuerdo con el informe del análisis del contexto de 2020 que se encuentra publicado en el SIG de la Unidad, donde se determinó que estas son 6 incluyendo las Organizaciones Privadas. Situación que conlleva a una No Conformidad a los procesos de direccionamiento estratégico y gestión documental, debido a que no se evidencia la actualización del formato de identificación de partes interesadas versión 1 de fecha del 26/04/2018 con código 100.01.15.48 e incumpliendo la interacción de las partes interesadas con los procesos de la entidad, Esta situación conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se evidencia una vez revisado el normograma consolidado de fecha del 10/06/2020 Versión 16, las resoluciones: No. 06 de 2019 *“por la cual se conforma el comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”* para el período 2019-2021 y la No. 07 de 2019 que indica *“por el cual se conforma el Comité de Convivencia Laboral de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”*, estas se encuentran asociadas al subsistema de gestión de la calidad y no al subsistema de salud y seguridad en el trabajo. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015, del numeral 4.4.1 que determina que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

No se evidencia en el manual del Sistema Integrado de Gestión V8 de fecha del 14/08/2019 con código No. 120.01.06-1 en la definición del alcance SIG en el capítulo 3.1 del manual en mención el alcance para el subsistema de seguridad salud en el trabajo. Esta situación conduce al incumplimiento Requisitos 4.3 de la Norma ISO 9001 de 2015- que establece que el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.

No se evidencia en la caracterización del proceso versión 9 de fecha del 7/11/2019 en el cual el programa PARE versión 1 de fecha del 30/09/2015 Código: 770, 12,16 – 2 que este no aparece como salida del proceso en el ciclo planear como se muestra en el respectivo programa. Esto ocurre en el proceso de gestión de talento humano Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015- 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

De acuerdo con lo anterior se generan 4 no conformidades del capítulo 4. Contexto de la organización en los literales 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión y 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos de la norma ISO 9001:2015.



## 5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia por parte del líder del proceso de gestión para el talento humano el cumplimiento en cuanto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, destacando el compromiso del líder sobre las acciones realizadas para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema, como son: la socialización de la Política del SIG, los objetivos y el mapa de procesos.

El proceso conoce e identifica los objetivos y la política del SIG, así como su documentación y disponibilidad.

Se evidencia: acta de reunión de fecha del 12/05/2020 donde se define la estrategia de divulgación, manual de imagen institucional de la Entidad y Plataformas virtuales para avanzar en el montaje de los cursos y diplomados en la plataforma de la Unidad, acta de reunión del 15/04/2020 virtual por medio de la plataforma Microsoft Teams con el equipo de SST, para acordar actividades en medio de la cuarentena, Acta de reunión del 04/05/2020 por medio de la plataforma Microsoft Teams con equipo de SST, para tratar temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, acta de reunión del 21/05/2020 para analizar el Avance del montaje, prueba de indicaciones de acceso a la herramienta Moodle para la implementación de los cursos y diplomados en la plataforma de la Unidad, acta de reunión del 22/05/2020 para acordar sobre el montaje de los cursos y diplomados virtuales en la plataforma de la UARIV y acta de reunión de 14/07/2020 para Prueba piloto de funcionalidad antes de salir a producción. (Diplomado Herramientas Gerenciales).

De igual manera se evidencia el envío de correo electrónico por parte del líder del proceso a sus funcionarios invitando a todos los interesados en participar en una jornada de sensibilización, en coordinación con la Superintendencia de la Economía Solidaria, para el día 25 y 27 de agosto, a través del aplicativo Teams, en el horario de 8:00 am a 10:00 am. Así mismo por medio del memorando No. 20207700046613 del 07/09/2020 enviado por el líder del proceso a la Secretaria General a través del Grupo de Gestión del Talento Humano, en el marco del Plan Institucional de Capacitación 2020, se ha programado el curso de "Servicio y atención al ciudadano", dirigido a los funcionarios de servicio al ciudadano, el cual tiene como objetivo: Proporcionar conceptos y herramientas metodologías para mejorar el servicio y atención al ciudadano en instituciones públicas; impartido por la Universidad Nacional.

Se evidencia la participación de funcionarios vinculados al proceso de gestión del talento humano a capacitaciones del SIG.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 5. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015.

## 6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia frente a este numeral que se tienen establecido el mapa de riesgos de gestión y corrupción acorde a la metodología establecida por la Unidad. Se planifica e implementan controles y se efectúa el seguimiento y monitoreo de la materialización de los riesgos.

Con relación al plan de acción se tiene planificado sus actividades y objetivos a través de indicadores que le permite efectuar la medición, seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de las metas propuestas.



El proceso identifica la matriz de riesgo de corrupción, riesgos de gestión y plan de acción en la página web.

El Grupo de Gestión de Talento Humano con base en el ejercicio de análisis de contexto y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la metodología de riesgos de la Unidad, realizó la revisión y actualización de los riesgos (análisis de causas, controles y planes de tratamiento). Para la realización de este ejercicio se hicieron mesas de trabajo internas en las cuales participaron los funcionarios, contratistas y líder del Proceso, quedando establecidos los siguientes riesgos.: RIESGO 1: Incumplimiento de los requisitos legales en la vinculación del personal. RIESGO 2: Alteración o pérdida de historias laborales. RIESGO 3: Liquidar y cargar la nómina, prestaciones o parafiscales con errores en la herramienta tecnológica de nómina utilizada por el Grupo de Gestión de Talento Humano. RIESGO 4: Retraso, cancelación o modificación en la ejecución de las actividades priorizadas, afectando la pertinencia, oportunidad y/o cobertura de los programas (capacitación, bienestar, autocuidado). RIESGO 5: Incumplimiento legal a un requisito aplicable a Seguridad y Salud en el Trabajo a Nivel Nacional o de otra índole. RIESGO 6: Afectación de la integridad de las personas por la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad laborales. RIESGO 7: Materialización de sintomatologías en riesgos de salud pública (cardiovascular, psicosocial, visual, biomecánico o DME, biológico (epidemias o pandemias). RIESGO 8: Reconocer derechos o beneficios a funcionarios omitiendo el cumplimiento de requisitos legales exigidos para la vinculación, gestión de situaciones administrativas o retiro con el objetivo de obtener un beneficio propio o beneficiar a un tercero. RIESGO 9: Pérdida total o parcial de la confidencialidad y/o integridad de la información almacenada en sistemas de información físico o digital considerado crítico, debido a la divulgación, pérdida y/o alteración de la información personal y/o laboral de los funcionarios activos y/o retirados de la Unidad. (TH-COP-001, TH-SST-007, TH-HLF-010, TH-SST-012, TH-SST-013, TH-VIN-030, TH-NOM-030) y el RIESGO 10: Afectación en la integridad de las personas por la ocurrencia de desastres (terremotos, sismos, vendavales, inundaciones, incendios).

Este mapa de riesgo 2020 fue socializado al interior del proceso y aprobado por la Oficina Asesora de Planeación, donde informan que se identificaron 10 riesgos, 18 acciones del plan de tratamiento y especifican que cuatros (4) riesgos son operativos, cuatro (4) de SST, uno (1) de corrupción y uno (1) de Seguridad de la Información.

Durante la ejecución de la auditoria al proceso se observa que en la planificación de los objetivos estratégicos de calidad por parte del proceso de direccionamiento estratégico, no se evidencia la participación del proceso de gestión de talento humano en la planificación de los mismos y del establecimiento de los objetivos de calidad en el sistema integrado de gestión. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 – Capítulo 6. Planificación, numeral 6.2.1, donde la organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. a) ser coherentes con la política de la calidad.

De acuerdo con lo anterior se genera una (1) No conformidad del capítulo 6. En su literal 6.2 objetivos de calidad y planificación para lograrlos con respecto a la norma ISO 9001:2015.

## 7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia que el responsable del proceso ha determinado y solicitado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso de gestión del talento humano. De igual manera se evidencia la gestión y el desarrollo del talento humano en el marco del plan institucional de capacitación, donde se identifican los



cursos de formación sobre inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas del Grupo Interno de Trabajo.

El proceso Cuenta con personal competente y calificado basado en educación, formación y experiencia para la adecuada ejecución y control de la operación.

Se evidencia que el líder del proceso comunica a otros líderes de proceso en el marco del Plan Institucional de Formación y Capacitación, (PIC) – 2020 la importancia de realizar cursos de inducción de gerentes públicos, MIPG y el curso virtual de inducción en cumplimiento al artículo 7 del Decreto 1567 de 1998; los cuales van a desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional.

Se evidencia correo enviado en el marco del Plan Institucional de Capacitación 2020 a través del Grupo de Gestión del Talento Humano, la programación del curso virtual de liderazgo, Trabajo en equipo y la toma de decisiones dirigido a los funcionarios de planta, el cual es impartido Por la Universidad Nacional, todo esto en cumplimiento al Decreto 1127 de 1991 y el Decreto 1083 de 2015. De igual manera se identifica la invitación por parte del grupo de gestión del talento humano a participar en los cursos de bioseguridad como medida preventiva a la emergencia sanitaria ocasionada por el virus del COVID-19, la invitación al curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Co respecto a la documentación se evidencia la realización de la reunión del día 06/11/2019 del levantamiento de las tablas de Retención Documental del Grupo de Gestión de Talento Humano, así como el memorando no. 20207700013153 del 27/2/2020 enviado al Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y documental, donde se entrega los documentos de los acuerdos de entendimiento para prácticas profesionales.

Se evidencia que en la reunión realizada el día 24 de julio de 2020 en la cual se socializó el Análisis del contexto estratégico, no se realiza el diligenciamiento del acta de la reunión de acuerdo al formato de *“acta de reunión y seguimiento versión 3*, al solicitar la evidencia se entregado correo electrónico acta de reunión SIG. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de la información documentada.

No se evidencia la implementación de la matriz de despliegue de objetivos de seguridad y salud en el trabajo asociado al plan de trabajo, toda vez que al solicitar la evidencia se muestra un formato que no contiene el control de versión de la codificación, lo que dificulta la identificación y trazabilidad. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015 capítulo 7.5. Información documentada.

No se evidencia en el acta del comité de Copasst realizado el día 20 de febrero del 2020, cuyo objetivo era *“situar la resolución que reglamenta el Copasst, la socialización de la política y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo”*, el número del acta; lo que afecta la identificación y trazabilidad. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015 capítulo 7.5 Información documentada

De acuerdo con lo anterior se generan (3) No conformidad relacionada con el capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5. Información documentada, 7.5.2 Creación y 7.5.3 Control de la información documentada.



## 8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015

En la ejecución del capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015 al Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano, se evidencia el cumplimiento de los requisitos en cuanto a la planificación, el control operacional, los servicios, la revisión de requisitos y el control de servicios suministrados externamente.

Se evidencia la aplicación de la encuesta parte del grupo de talento humano como relacionado con la construcción del Plan Institucional de Capacitación 2020, la cual fue enviada a los distintos funcionarios de la entidad, así mismo se identifica las solicitudes de capacitación por parte del grupo de gestión del talento humano para las direcciones territoriales y directores de proceso.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 8. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015.

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015

En el proceso de gestión del talento humano se evidencia el seguimiento a las actividades que corresponde al plan de acción como son Realizar actividades de práctica de integridad al interior de los procesos, Implementar módulo de hojas de vida para la administración de Información de la Planta de Personal conforme a los requerimientos del Plan Estratégico de Talento Humano., Realizar la medición de satisfacción de las actividades de bienestar social, Implementar los requerimientos del SGSST a través del cumplimiento de la matriz de objetivos y el Plan Anual de Trabajo, Realizar acciones a funcionarios, contratistas, operadores en las actividades de formación y cuidado emocional, Construir el plan de gestión del conocimiento en materia de talento humano, Apoyar funcionarios en Acciones Estratégicas de Talento Humano donde realizan oportunamente los reportes en el aplicativo SISGESTION.

El responsable del proceso evalúa el desempeño y la eficacia del proceso. Además, conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

El día 09/10/2019 se evidencia reunión donde el objetivo era entender y los criterios crema CREMAS. Estos criterios CREMA sirven para tomar una decisión sobre qué indicadores podrían ser los apropiados.

Se evidencia la realización de reunión del día 10/10/2019 donde el objetivo era construir y ampliar el conocimiento acerca de la formulación y administración de indicadores con base en cadena de valor. También entender la funcionalidad y características de la cadena valor y la clasificación de los indicadores y sus dimensiones.

Se observa en el proceso ejercicios de construcción, análisis y seguimiento de indicadores del proceso de gestión del talento humano.

Se les pregunta al líder del proceso como están evaluando el desempeño de las capacitaciones de la entidad, a lo que responde que a través de las encuestas de satisfacción, aportando evidencias (encuestas- resultados de las encuestas).

Se evidencia aplicación de encuestas para evaluar el nivel de satisfacción de las partes interesadas y se hace el análisis, evaluación y realimentación correspondiente.

Se evidencia la aplicación en el mes de septiembre de 2019 de la encuesta de satisfacción con el curso de cultura organizacional con el grado de satisfacción de los participantes del 94%. En este mes también se aplicó encuesta de satisfacción con la formulación de indicadores y un



grado de satisfacción del 94%. Y en el mes de octubre la aplicación de encuesta de satisfacción con gestión pública y un grado de satisfacción del 96%

Se evidencia la aplicación de encuestas de satisfacción del curso de curso de liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones en el mes de julio de 2020 donde se evidencia un grado de satisfacción del 95% de los participantes con el curso.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 9. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015.

## 10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia por parte del responsable del proceso la mejora continua en el proceso de gestión del talento humano teniendo en cuenta los indicadores de la operación y el constante monitoreo del proceso.

Se revisó el plan de mejoramiento de acuerdo el informe de auditoría del proceso de gestión del talento humano del año 2019, donde se identificaron 4 no conformidades al proceso y una No conformidad de territorio en la Norma ISO:9001 2015 las cuales fueron:

### NO CONFORMIDADES 2019:

**No Conformidad 1** No se evidencia, en el nivel de desempeño del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con la integración del Subsistema de Gestión de la Calidad en lo pertinente al grado de responsabilidad que debe tener el Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano respecto a la autoridad en las funciones establecidas en el marco de la Resolución No. 6420 del 1 de noviembre de 2018 “Por el cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo...”) función 7 “Programar, coordinar y ejecutar programas de autocuidado, seguridad y salud en el trabajo...”. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia en un muestreo de la información documentada en lo pertinente a la identificación parte interesada ARL (acta de comité técnico ARL con fecha 21 de febrero de 2019/Tema: plan de trabajo 2019, riesgos psicosocial y capacitación COPASST, donde el profesional se hace llamar Coordinador SGST el cual implica que sus roles y responsabilidades están definidos en su cargo de profesional especializado grado 2028 grado 13 (Resolución 1305 del 28 de marzo de 2019) que en consecuencia toma decisiones con niveles de autoridad que solo lo podría hacer el Líder del Proceso o Coordinador del GIT. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Se hizo plan de mejoramiento con la actualización del manual de funciones. **No conformidad Cerrada**

**No Conformidad 2** No se evidencia, la implementación de los controles para la creación y actualización de la información documentada (articulación del procedimiento con los respectivos formatos) asociada al proceso de gestión del talento humano en el marco del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con la integración del Subsistema de Gestión de la Calidad. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que esta desactualizado el formato inspecciones planeadas (con fecha 12/02/2014 versión 1 / aplicado a la DT Antioquia), lo que implica la inconsistencia en la nueva versión del procedimiento implementación y montero del SGSST de fecha 12/3/2019 versión 3. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información documentada, numeral 7.5.2 Creación y actualización.



Plan de mejoramientos con relación a la actualización de la TRD del proceso de gestión del talento humano, se realizó reunión el día 06/011/2020 para trabajar con el equipo del proceso la actualización de la TRD y el día 14/11/2019 de aprobó por parte de gestión documental. **No Conformidad Cerrada**

**No Conformidad 3** No se evidencia, los controles para la identificación y trazabilidad en la información documentada que garanticen y aseguren el rastreo de los registros generados en la operación de las actividades. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que no aparece la numeración de algunas de las actas de reunión y seguimiento. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 8. Operación, numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información documentada.

En el plan de mejoramiento se han actualizado 56 documentos de agosto de 2019 a agosto de 2020 (15 formatos, 1 guía, 33 planes, 3 procedimientos, 2 programas, 1 reglamento y caracterización). **No conformidad Cerrada.**

**No Conformidad 4** No se evidencia, el cierre total de los hallazgos de las No Conformidades establecidas en el plan de mejoramiento en el aplicativo SISGESTION asociadas a las auditorías internas de calidad y hallazgos de las auditorias de gestión con corte 2018. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que no han cerrado dos (2) NC de siete (7) con fecha de cierre 30 de junio de 2019 (calidad) del plan de mejoramiento y respecto auditoria de gestión se evidencia que no han cerrado cinco (5) hallazgos de 26 para cierre en el plan de mejoramiento. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 10. Mejora, numeral 10.1 Generalidades.

Plan de mejoramiento módulo de nómina ya implementado, información de planta. **No conformidad cerrada.**

## 11. OBSERVACIONES

No hay observaciones.

## 12. NO-CONFORMIDADES

### No conformidad No.1:

#### PROCESO GESTION TALENTO HUMANO Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

No se evidencia la actualización del formato de identificación de partes interesadas versión 1 de fecha del 26/04/2018 con código 100.01.15.48 e incumpliendo la iteración de las partes interesadas con los procesos de la entidad. Esto sucede en el proceso de Talento Humano. Lo anterior se evidencia debido a que en el informe del análisis del contexto, el cual se encuentra publicado se determina que estas son seis (6) partes interesadas, debido que se incluyó las organizaciones privadas. Esta situación conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, donde la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

**No conformidad No. 2:**

## PROCESO TALENTO HUMANO Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

No se evidencia en el manual del Sistema Integrado de Gestión V8 de fecha del 14/08/2019 con código No. 120.01.06-1 en la definición del alcance SIG en su capítulo 3.1 del manual en mención el alcance para el subsistema de seguridad salud en el trabajo. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia debido a que en el manual SIG el alcance está enfocado al subsistema de calidad y establece que Registro, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado y coordinación del SNARIV, en los procesos de la sede del nivel central y las Direcciones Territoriales definidas por la Entidad. Y no determina el alcance para el subsistema de seguridad y salud en el trabajo. Esta situación conduce al incumplimiento requisitos del Capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.3 de la Norma ISO 9001 de 2015- que establece que el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.

**No conformidad No. 3:**

## GESTION JURIDICA

No Se evidencia en la matriz del normograma consolidado de fecha del 10/06/2020 Versión 16, que las resoluciones No. 06 de 2019, por la cual se conforma el comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para el período 2019-2021 y la No. 07 de 2019 que indica por el cual se conforma el Comité de Convivencia Laboral de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas estén asociadas al subsistema al subsistema de salud y seguridad en el trabajo. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia que las resoluciones 06 y 07 están asociadas al subsistema de calidad. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del Capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.4.1 que determina que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

**No conformidad No. 4:**

## PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

No se evidencia en la caracterización del proceso de gestión del talento humano versión 9 de fecha del 7/11/2019, que el programa PARE versión 1 de fecha del 30/09/2015 Código: 770, 12,16 – 2 este como salida del proceso en el ciclo planear como se muestra en el respectivo programa. Esto ocurre en el proceso de gestión de talento humano. Lo anterior se evidencio en la revisión de la caracterización a analizar las actividades del proceso, sus entradas y sus salidas. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015- del Capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

**No conformidad No. 5.**

## PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

No se evidencia que en la planificación de los objetivos estratégicos de calidad por parte del proceso de direccionamiento estratégico la NO invitación y participación del proceso de gestión de talento humano en la planificación y del establecimiento de los objetivos de calidad en el sistema integrado de gestión. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al consultar a los funcionarios. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015. Capítulo 6. Planificación, numeral 6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. a) ser coherentes con la política de la calidad.

**No conformidad No. 6.**

## PROCESO DE GESTIÓN PARA EL TALENTO HUMANO

No se evidencia la implementación de la matriz de despliegue de objetivos de seguridad y salud en el trabajo asociado al plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo toda vez que una vez solicitada la evidencia se muestra un formato que no contiene el control de versión la codificación lo que dificulta la identificación y trazabilidad. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia con el soporté entregado que no es vigente en la codificación. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada 7.5.1 Generalidades. Literal a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional.

**No conformidad No. 7.**

## PROCESOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

No se evidencia en el acta del comité de Copasst el número del acta realizado el día 20 de febrero del 2020 cuyo objetivo era situar la resolución que reglamenta del Copasst, la socialización de la política y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior afecta la identificación y trazabilidad del documento. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información documentada 7.5.1.2 que establece que, para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso.

**No conformidad No. 8.**

No se evidencia que en la reunión: realizada el día 24 de julio de 2020 en la cual se socializó el Análisis del contexto estratégico el no diligenciamiento del formato acta de reunión y seguimiento versión 3 publicado en el SIG. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia que el desarrollo de la reunión fue consignada en correo electrónico. Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.

**13. RESUMEN ESTADÍSTICO**

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de ISO 9001:2015 aplicada al proceso de gestión del talento humano:

**Tabla No. 1 porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

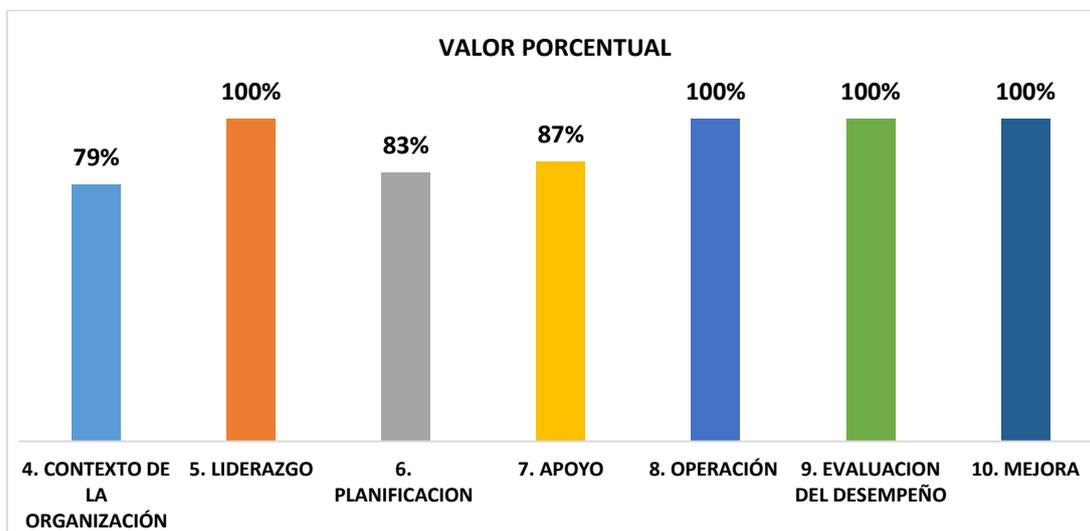
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	79%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	83%
7. APOYO	87%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
	93%
	<b>MANTENER</b>

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	1
7. APOYO	3
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
<b>TOTAL DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>8</b>
	<b>14,04%</b>

ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
<b>TOTAL OBSERVACIONES</b>	<b>0</b>
<b>MANTENER</b>	<b>0%</b>



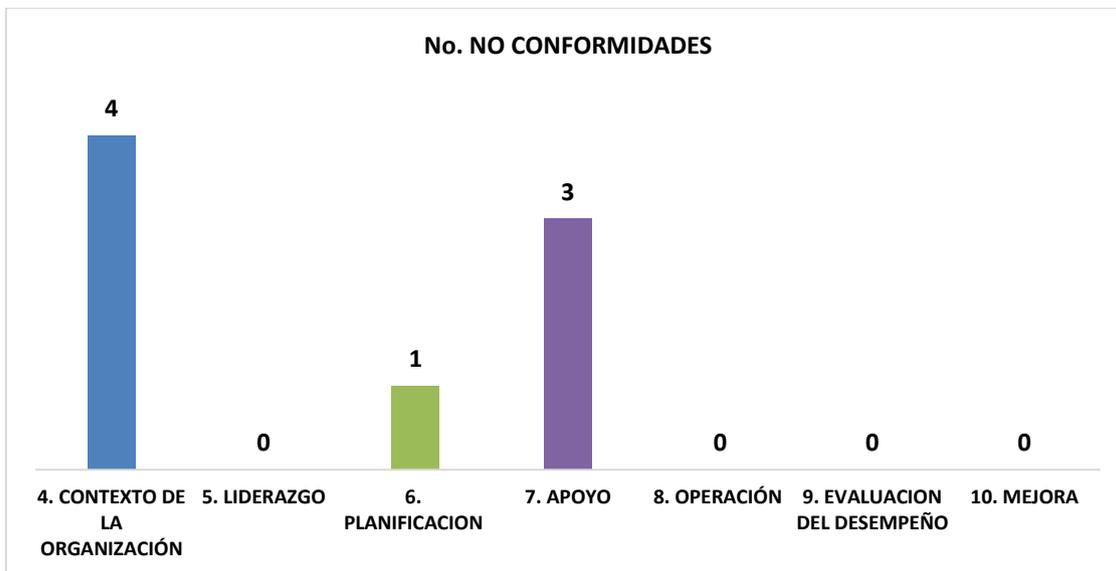
**Gráfica No. 1 porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna subsistema de gestión de la calidad.

El porcentaje de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 93%.

**Gráfica No. 2 número de No Conformidades**



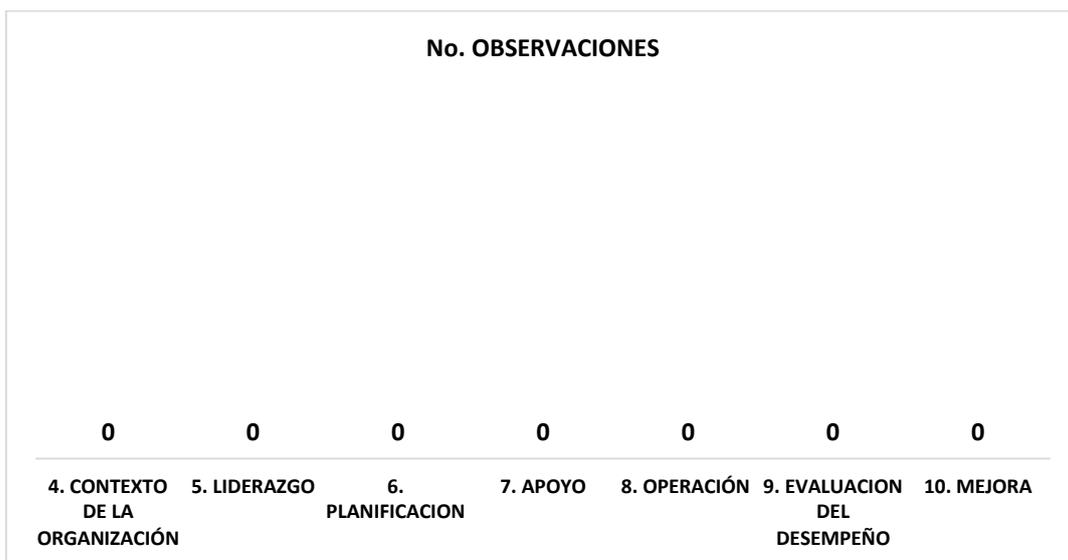
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna subsistema de gestión de la calidad.

Se identifica ocho (8) No Conformidad, cuatro (4) el Capítulo 4. La primera Contexto de la organización, numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la segunda numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, y la tercera y cuarta en el capítulo 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. La quinta en el Capítulo 6 Apoyo, numeral 6.2 Objetivos de la calidad y la planificación para



lograrlos. La sexta, séptima y octava no conformidad en el capítulo 7 numerales 7.5 Información Documentada, 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 control de la información documentada; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

**Gráfica No. 3 número de Observaciones**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna subsistema de gestión de la calidad.

No se identificaron observaciones en el proceso de gestión del talento humano; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del Subsistema de Gestión de Calidad del proceso de gestión del talento humano es del 93% a mantener.

**MABEL ESTHER YANEZ PIEDRIS**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno



<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.