 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 20

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 1 de julio del 2022.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso de Gestión de Talento Humano.

Dependencia líder del proceso: Secretaría General

Servidor responsable del proceso: Yamile Johana Romero Cruz.

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001:2015

Fecha de auditoría: 21 Y 22 de junio del 2022.

Equipo Auditor: Mary Luz Caballero Bohórquez (Auditor Líder)

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA


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

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría interna al proceso de Gestión de Talento Humano inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoría de acuerdo los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR.

- a) Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de la auditoría).
- b) Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c) Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d) Disponibilidad en la cooperación del auditado.
- e) Disponibilidad de evidencias a muestrear.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 20

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA


Generales: Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. Se toma como criterio principal la caracterización del proceso y el Procedimiento Formulación del Plan Institucional de capacitación código 770.12.08 – 23 versión 3 del 31 de agosto del 2020.

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 - a la fecha del año 2022).

4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Durante el ejercicio de la auditoria, se observó un nivel de apropiación de la metodología, sobre la base de la cual se construyó el contexto interno y externo del Proceso de Talento Humano para la vigencia 2021, lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores, a los cuales se les indagó sobre los criterios de operación, las etapas y fases para el análisis del contexto estratégico, el cual fue construido desde el 1 de julio del 2021, validado por la Oficina Asesora de Planeación mediante acta No. 01 del 17 de agosto del 2021 y socializado al interior del proceso a través del acta No. SIG-13 del 13 de septiembre del 2021. En entrevista con el Enlace SIG y tomando como referencia el documento guía para la realización del análisis de contexto estratégico código 100,01.04-1 versión 3 del 7 de julio del 2021 y el instrumento contexto estratégico Procesos -código 100,01,15-38 versión No. 3 del 7 de julio del 2021, se identifica la alineación de los objetivos estratégicos, con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y se determinan 6 actividades claves. De igual forma, se analiza a través de la metodología DOFA, los factores internos (debilidades y fortalezas) tales como: *“financiera, talento humano, tecnológico y procesos y procedimientos”* y los factores externos (amenazas y oportunidades) *“política y relacionamiento, económica y financiera, social y cultural, tecnológico, ambiental, legal y normativo”*.

Así mismo, se identifican las estrategias DO, FA, DA y FO y para el caso de las estrategias (FO) Fortalezas y oportunidades, se determinan las siguientes: *“Se realizará gestión con cajas de compensación en territorio de forma mensual con la finalidad de aumentar la oferta gratuita en territorio de actividades de bienestar para los funcionarios”*, así como la de *“Realizar completa implementación de la herramienta utilizada para la administración del talento humano (Kactus), para una mejor confiabilidad, más robusta y con mejor desempeño cumpliendo los objetivos de la Unidad”*. Al respecto se evidencia que las estrategias (FO), se trasladan como planes de respuesta o controles, al mapa de riesgo de esta dependencia, dando cumplimiento de tal manera a los lineamientos establecidos en la guía, para la realización del análisis de contexto, en el numeral 4 *“criterios de operación”*. Realizando cruce de información, se evidencia que en el documento de mapa de riesgo se


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 20

encuentra en la columna correspondiente a la descripción del control lo siguiente: *“El Grupo de Gestión de Talento Humano realiza la gestión de alianzas de capacitación, formación virtual y presencial con entidades públicas que oferten sus servicios de capacitación de forma gratuita y con la caja de compensación familiar para los tema de bienestar laboral, esta gestión se hace de manera mensual, esto busca aprovechar las alianzas y generar bienestar y conocimiento en los funcionarios sin la utilización de recursos presupuestales, en los casos que no haya oferta institucional gratuita, el Grupo de Talento Humano realiza actividades con el recursos humano disponible en la Unidad, Evidencia: bases de datos de beneficiarios, convocatorias en SUMA”.*

En relación con la construcción del contexto estratégico para la vigencia del 2022, se observa, que no se ha avanzado en su actualización y de acuerdo a la información documentada, desde el 1 de junio del 2022, se realizó capacitación por parte de la Oficina Asesora de Planeación, mediante la cual se socializó los ajustes realizados a la herramienta de análisis, con el fin de gestionar la actualización del contexto asociado a su Proceso, de igual forma mediante correo de fecha 3 de junio del 2022, remitido por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se adjunta la plantilla de trabajo para análisis de contexto institucional y grabación de la mesa de trabajo, con los lineamientos para su actualización.

Se evidencia conocimiento por parte de los colaboradores del proceso de Gestión de Talento Humano del informe de contexto estratégico de fecha septiembre del 2021, a través del cual en el numeral 9, identifican las cuestiones internas y externas de la entidad y en el numeral 9.2.18, lo relacionado con el Proceso de Gestión de Talento Humano, en cuanto a debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, así como las estrategias DO - FA- FO-DA., documento que se encuentra articulado con el contexto estratégico de esta dependencia.

En lo referente a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y sus requisitos, se evidencia a través de los registros documentados compartidos en la página web, por parte de los colaboradores, que se identifican sus necesidades, productos y acciones, en la matriz de identificación de las partes interesadas código 100.01.15.48 versión 3, del 4 de agosto del 2021, tomándose como referencia al cliente interno(funcionarios y contratistas), como una de las partes interesadas de este proceso y como expectativa de esta parte interesada se encuentra en el numeral 11f *“posibilidad de capacitación para fortalecer los saberes, actitudes, habilidades y conocimientos”* y en la parte correspondiente a acciones para su cumplimiento el numeral 11 f: *“Ejecutar los planes y programas de desarrollo de talento humano - a: plan de capacitación”*; lo descrito anteriormente se evidencia con la realización del curso de inducción y reinducción de 100 horas, socializado por la Dirección General y la Secretaría General a través del Grupo de Gestión de Talento Humano, disponible en la plataforma Moodle de la Unidad, en el marco del Plan Institucional de formación y capacitación 2022, dando cumplimiento de esta manera al artículo 7 del decreto 1567 de 1998.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 20


Así mismo, al consultar sobre el alcance del proceso, se evidencia que se tiene conocimiento sobre el mismo, al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a través de los registros documentados en la caracterización del proceso código 770,12,09-1 versión No. 10 del 20 de diciembre del 2021 y en el Manual del Sistema Integrado de Gestión código No. 120.01.06-1 versión No. 9 del 1 de mayo del 2021 y en el conocimiento y el grado de comprensión por parte del equipo auditado, sobre los mismos.

De acuerdo con la anterior se genera una (1) observación relacionada con el capítulo 4 Contexto de la organización numeral 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

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

En el proceso de Gestión de Talento Humano, se evidencia compromiso y responsabilidad frente al Sistema de Gestión de Calidad y se identifica el liderazgo y compromiso por parte del Coordinador, funcionarios y contratistas, observado a través de los registros documentados como el acta No. 7 del 29 de diciembre del 2021, en la cual se encuentra registrada la socialización y aprobación de planes e iniciativas asociadas a las políticas de gestión y desempeño institucional, así como el acta No. 01 del 26 de enero del 2022, del Primer Comité Institucional de Gestión y desempeño 2022, mediante el cual se realizó la socialización y aprobación de los planes institucionales y estratégicos para la vigencia 2022, en el marco del decreto 612 del 2018 y acta No. 2 del 31 de marzo del 2022, en la cual se registra la actualizaciones del SIG y de los planes institucionales. Lo anterior acatando lo dispuesto en resolución No. 02728 del 5 de octubre del 2021, por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se establece en el artículo 4, lo relacionado con la Política de Gestión y desempeño institucional, sus dimensiones y los líderes para la implementación, entre los cuales se encuentra el Proceso de Talento Humano.

Con relación a los requisitos del cliente y / o partes interesadas, se evidencia que se determinan, se comprenden y se cumplen oportunamente, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, lo anterior a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores y a los registros documentados, para lo cual se tomó como referencia el Procedimiento de Gestión del Programa de Bienestar Social e incentivos código 770.12.08-10 versión No. 4 del 31 de agosto del 2020, verificándose la realización de la encuesta anual, que se aplicó a todos los colaboradores en diciembre del 2021, para identificar necesidades, expectativas y preferencias que refuerzan el desarrollo humano y el bienestar social del personal de la Unidad, recibiendo respuesta de un total de 368 colaboradores, de los cuales un 36.78%, seleccionaron las caminatas ecológicas, como la actividad deportiva en la cual les gustaría participar, razón por la cual, se divulgó mediante el SUMA, del 4 de marzo del 2022, la inscripción para esta actividad, obteniendo respuesta de las direcciones territoriales de Córdoba (96%) Santander (93%) Eje Cafetero (91%) Cesar (80%) Nariño (78%) Magdalena Medio (76%). A la fecha de la realización de

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 20

la auditoría interna, se han realizado seis caminatas ecológicas correspondientes a las direcciones territoriales Santander, Eje Cafetero (Pereira, Armenia y Manizales), Cesar Guajira y Magdalena Medio, la correspondiente a la DT Córdoba que obtuvo el mayor porcentaje, no se ha podido realizar por motivos de orden público, de lo cual se tienen como evidencia los correos remitidos al COMR.


Con relación a la Política del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia que se encuentra disponible, se comunica y aplica dentro del Proceso, a través de los registros documentados y de lo expresado por parte de los colaboradores entrevistados, quien tiene conocimiento de su ubicación en la página web de la Unidad y de la aplicación de esta, así mismo, mediante acta No.4 del 25 de mayo del 2022, se encuentra el registró que se brindó capacitación sobre la misma.

Por parte del Coordinador del Grupo de Talento Humano, se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, se asignen, comuniquen y entiendan por parte de los funcionarios y/o contratistas, lo anterior se evidencia a través de los registros documentados como la resolución No. 2374 del 26 de agosto del 2021, mediante la cual se distribuyen los cargos de la planta global de la Unidad, así como la resolución No. 02728 del 5 de octubre del 2021, por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se establece en el numeral 4, las 18 políticas de gestión y desempeño institucional y los respectivos líderes para su implementación, entre ellos el Proceso de Talento Humano, como responsable de la Política de Integridad, de la Gestión del Conocimiento y la innovación y de la Política de Talento Humano. Así mismo se evidencia la distribución de roles en el contrato de prestación de servicios No. 437 del 2022, en el cual se establecen las obligaciones contractuales del Enlace SIG, adscrito al Proceso Talento Humano y cumplimiento de estas, de acuerdo con el Informe de actividades correspondiente al periodo del 1 al 30 de abril del 2022. De igual forma, mediante correo de fecha 8 de junio del 2022, el Coordinador del Grupo de Talento Humano, asigna responsabilidades y distribución de tareas al interior del Proceso.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del capítulo 5, Liderazgo de la norma ISO 9001:2015.

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

En el Proceso de Gestión de Talento Humano, se determinan los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos, evidenciado a través de los registros documentados como el mapa de riesgos del Proceso, código 100.01.15-2 versión 9 del 23 de noviembre del 2021, acta No. 16 del 24 de diciembre del 2021, mediante la cual se realizó la aprobación del mapa de riesgos por parte del Proceso, correo del 19 de enero del 2022 socialización del mapa de riesgos al interior del proceso, informando que el 29 de diciembre del 2021, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizó su aprobación bajo los nuevos lineamientos de la Guía de Administración de riesgos remitida por el DAFP y metodología

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 20

de administración de riesgos de la Unidad, acta No. 4 del 25 de mayo del 2022, socialización Mapa de Riesgo. Como resultado de la actualización se definieron tres (3) riesgos de Gestión y uno (1) de corrupción.


Se evidencia que el responsable del proceso, planifica las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, a través de los registros documentados que dan cuenta del seguimiento a los controles identificados para el Riesgo No.7, *"Posibilidad de pérdida reputacional ante los funcionarios de la Unidad, por retraso, cancelación o modificación en la ejecución de las actividades priorizadas, afectando la pertinencia, oportunidad y / o cobertura de los programas(capacitación, bienestar, autocuidado), debido a problemas de contingencia o imposibilidad de cumplir con las actividades"*, al respecto se identificó como control que el Grupo de Gestión de Talento Humano, *"realiza la gestión de alianzas de capacitación, formación virtual y presencial con entidades públicas que oferten sus servicios de capacitación de forma gratuita y con la caja de compensación familiar para los temas de bienestar laboral"*, esta gestión se hace de manera mensual y se cuenta con las bases de datos de beneficiarios y convocatorias en SUMA de los programas de contenidos de recreación, educación, deporte, en las siguientes fechas: 19 de enero, 24 de febrero, 15 de marzo, 28 de abril, 9 de mayo y 7 de junio. Así mismo, se cuenta con el correo de reporte a la Oficina Asesora de Planeación del formato de monitoreo a la materialización de los riesgos código 100.01.15-15 versión No. 05 del 25 de marzo del 2022.

Con relación a los objetivos y su aporte al logro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, se evidencia a través de los registros documentados como el manual del Sistema Integrado de Gestión, código 120.01.06-1 versión 9 del 1 de mayo del 2021, al cual se accede por parte de los colaboradores entrevistados, la apropiación y comprensión de los objetivos del Sistema de Gestión Integral. De igual forma, se cuenta con las actas sin consecutivo de fechas 4 y 18 de abril del 2022, que dan cuenta, de la participación de colaboradores de este proceso, con el objetivo de *"avanzar en los componentes de la integración de los Sistemas de Gestión de la Unidad y realizar ajuste del objetivo número 9, por requerimiento del Comité Institucional"* y ajustes a las caracterizaciones del proceso que se transforma, como el caso de Gestión de Talento Humano que es ahora estratégico y el de Gestión del Conocimiento y la Innovación, que se está constituyendo en un nuevo proceso.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del capítulo 6, acciones para abordar riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015.

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

El Coordinador del Proceso de Gestión de Talento Humano, determina, solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la entidad. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados como correo de la Secretaría General del 14 de julio del 2021, mediante el cual se realiza la asignación de la cuota de inversión para la vigencia 2022


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 20

para el Proceso de Talento Humano y la matriz del Plan Anual de adquisiciones vigencia 2022, en la cual se establecen entre otros, los recursos para la prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión de este proceso, gastos de personal de la Unidad, desarrollo de actividades de bienestar social, estímulos e incentivos y acciones en favor del autocuidado, realización de procesos de capacitación a funcionarios de la Unidad, con su correspondiente presupuesto estimado, modalidad de selección, cantidad estimada de contratos, mes estimado de contratos.

Así mismo, se evidencia que el responsable del proceso determina, solicita y proporciona las personas con las competencias que son necesarias para la implementación eficaz del proceso, la operación y su control, a través de los registros documentados como el Plan Estratégico de Talento Humano vigencia 2022, en el cual, se encuentra registrado en el numeral 6.1.1., la caracterización de los servidores de la Unidad, numeral 6.1.2., la caracterización de los empleos y planta de personal determinado por el decreto 4968 de 2011, para un total de 857 colaboradores, con empleos de nivel directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial; se cuenta a su vez con la certificación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con denominación de cargo y su correspondiente vinculación como provisionales o de carrera administrativa con un total de cargos provistos de 793 y cargos vacantes 64. Se cuenta con la matriz de la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales, que define la caracterización de los empleos conforme a las necesidades del servicio.

Se observa que el responsable del proceso mantiene la infraestructura, necesarios para lograr la conformidad de los servicios y la satisfacción del cliente y partes interesadas. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores, quienes manifiestan contar con la infraestructura necesaria para la operación de su proceso, de igual forma, se cuenta con los registros documentados como correo electrónico de fecha 10 de febrero del 2022, mediante el cual solicitan a la Oficina de Tecnología de la información - Mesa de Servicios tecnológicos, la instalación de equipo para contratista.

Al interior del Proceso de Gestión de Talento, tanto el coordinador del proceso como su equipo de trabajo, mantienen un ambiente necesario para la operación de los procesos al interior de la Unidad para las Víctimas, evidenciado a través de los registros documentados de las jornadas de cuidado emocional, dirigidas a las Direcciones Territoriales y Procesos de la Unidad, conforme a lo establecido en el Plan Estratégico de Talento Humano, en el numeral 12.3, dando cumplimiento al artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015, el cual establece los lineamientos para el talento humano en las entidades del sector de la inclusión social y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Se evidencia la realización durante la vigencia del 2022 de 20 jornadas, documentadas mediante actas No. JEC-017 del 31 de enero dirigida a la SPAE, acta No. JCE 019 del 27 de enero del 2022 Proceso Oficina Asesora de Comunicaciones; acta JCE-025 del 24 de marzo del 2022 a la Subdirección de Reparación Colectiva, acta No. JCE026 del 7 de abril del 2022 la cual corresponde a una jornada de cuidado y acompañamiento de redes de apoyo y posicionamiento de rutas de servicios de cuidado emocional, acta JCE 034 del 27 de mayo


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 20

del 2022 -Dirección de Asuntos Étnicos, acta No. JCE -035 del 27 de mayo del 2022, DT Cauca. acta No. JCE036 del 31 de mayo del 2022 -Dirección Territorial Caquetá-Huila.

Respecto a los métodos que tiene el proceso, para garantizar la trazabilidad de sus operaciones, se evidencian en las matrices de seguimiento al Plan de Acción, como al Plan de Implementación SIG, durante las vigencias 2021 y 2022, así como lo reportado en las plataformas SISGESTION Versión No. 1 y 2. Para la vigencia del 2022, se tiene bajo su responsabilidad, la implementación de acciones para nueve (9) indicadores, los cuales de acuerdo al documento Plan de Acción primer trimestre del 2022, remitido por la Oficina Asesora de Planeación, se reporta un avance del 7.4 con corte al 30 de marzo del 2022 en los indicadores No.118-3,209-2, 119-3 y 213-2. Mediante acta No. 01 del 7 de febrero del 2022, se evidencia la reunión del Grupo de Talento Humano con el fin de hacer seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico vigencia 2021 y 2022 y al Plan de Acción del proceso; de igual forma se cuenta con correo electrónico del 31 de mayo del 2022, remitidos por el Enlace SIG a todos los colaboradores, solicitando información sobre el avance de los indicadores a reportar con corte a esta fecha y la respuesta brindada por parte de cada uno de los responsables.

Se observa que, por parte del Proceso, se determina las competencias necesarias de los colaboradores, basándose en la educación, formación, habilidades y experiencia, evidenciado a través de los registros documentados como la resolución No. 1002 del 2 de octubre del 2020, mediante la cual se ajusta el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de las planta de personal de la Unidad para las víctimas, en el cual se encuentra registrada la información correspondiente a la identificación del empleo, propósito principal, descripción de funciones esenciales, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales, requisitos de estudio y experiencia, así como la resolución No. 02113 del 13 de junio del 2022, por la cual se hacen unas modificaciones formales en la Resolución 1002 de 2020, resolución 02374 del 26 de agosto del 2021, por la cual se distribuyen los cargos de la planta global de la Unidad. De igual forma se tiene como evidencia el formato análisis de cumplimiento de requisitos código No. 770.12.15-60 versión No. 4 del 7 de noviembre del 2019, mediante el cual se verifica el cumplimiento de requisitos de estudio y experiencia con base en el manual de funciones - caso Yenny Andrea Quintero Herrera, sobre el cual se evidencia que al ingresar al SIGEP II, la información relacionada en el formato, coinciden con los soportes cargados en la plataforma.

En el Proceso de Gestión de Talento Humano, existe un alto nivel de toma de conciencia por parte de los colaboradores en la comprensión de la política y de los objetivos del sistema de Gestión Integrado y su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso, evidenciado a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores, quienes ingresan a la página de la Unidad, para compartir la política, los objetivos, mapa de procesos y su caracterización. De igual forma a través de los registros documentados como el acta No.12 del 30 de julio del 2021 de la capacitación realizada sobre el SIG, así como el acta No. 4 del 25 de mayo del 2022, sobre la capacitación para la preparación de la auditoría interna.


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 20

Se observa un alto nivel de apropiación y de conocimiento de los colaboradores sobre la matriz de comunicaciones, evidenciado a través de los registros documentados en la página Web de la Unidad, a la cual se ingresó con el fin de ubicar el sitio donde se encuentra dispuesta la matriz de comunicaciones con sus partes interesadas y con los lineamientos del qué, cómo, a quién y cuándo comunicar. Con base en la matriz de comunicaciones código No. 120,01,15-14 versión 1 del 22 de octubre del 2021, se tomó como referencia, del qué comunicar del proceso de Talento Humano, lo relacionado con las directrices emanadas de esta dependencia, lo cual se hace a través de resoluciones, circulares y memorandos, evidenciándose que para la socialización de la compensación de tiempo para semana santa, se expidió la circular No.004 del 26 de enero del 2022 y conforme a lo establecido en el cómo comunicar de la matriz, se realizó a través de los siguientes medios y canales de comunicación: página Web, correo masivo, Suma y comunicaciones escritas.

El Proceso de Gestión de Talento Humano, cuenta con información documentada de acuerdo a la norma, entre estos, la caracterización, procedimientos, documentos y formatos asociados, evidenciados a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores en el transcurso de la auditoria y a los registros compartidos, como manuales institucionales, acuerdos, resoluciones, historias laborales, informes, nómina, planes institucionales, programas, entre otros, información que se encuentra registrada en la tabla de retención documental correspondiente al proceso de Talento Humano, código 710.14,15-4 del 14 de noviembre del 2019, registrada por series, subseries y tipos documentales, así como el tipo de soporte, clasificación, tiempo de retención y disposición final.

Se observa que el Proceso de Talento Humano, crea y actualiza información documentada, asegurándose de su identificación, revisión y aprobación acorde con las directrices del SGC. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados como el correo de fecha 6 de junio remitido por Talento Humano a la OAP, para la revisión del del formato de acta de inducción para ser utilizado para el ingreso de los funcionarios de la entidad, correo del 6 de junio de la OAP a Gestión Documental, con solicitud de codificación y publicación en la página Web, correo 13 de junio del 2022, aprobación formato por parte de Gestión Documental y correo del 14 de junio del 2022, de socialización al interior del proceso, del formato actualizado y publicado

Durante las etapas del ejercicio auditor, se evidencia control de la información documentada presentada frente a su disponibilidad, adecuación, acceso, recuperación, uso, conservación y disposición, a través de las diferentes entrevistas con los colaboradores, quienes comparten la información solicitada de manera oportuna. Así mismo, se cuenta con evidencias como el acta con consecutivo No. 00 del 23 de agosto del 2021, de la mesa de trabajo realizada con el proceso de Gestión administrativa y documental para hacer seguimiento al proceso de organización de las historias laborales, correo 25 de abril del

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 20

2022, con recomendaciones por parte del Enlace SIG, para la utilización de la plataforma OneDrive y el pantallazo con la disposición de la información en la plataforma en mención.


Se observa que el proceso cuenta con información documentada de acuerdo con la norma, entre estos, la caracterización, procedimientos, documentos y formatos asociados. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores en el transcurso de la auditoría y a los registros compartidos, como manuales institucionales, acuerdos, resoluciones, historias laborales, informes, nómina, planes institucionales, programas, entre otros, información que se encuentra registrada en la tabla de retención documental correspondiente al proceso de Talento Humano, código 710.14,15-4 del 14 de noviembre del 2019, registrada por series, subseries y tipos documentales, así como el tipo de soporte, clasificación, tiempo de retención y disposición final.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del capítulo 7. apoyo, de la norma ISO 9001:2015.

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

Por parte del Proceso de Talento Humano, se tuvo en cuenta los criterios establecidos para la selección, evaluación y seguimiento del desempeño del proveedor que tiene a cargo de prestar el servicio a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en la implementación del Plan Estratégico de Talento Humano 2021 - Plan Institucional de formación y capacitación, dirigido a fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Entidad, evidenciado a través de los registros documentados en el formato código No. 760.10,15-67 versión No. 1 del 18 de mayo del 2020, correspondiente a los estudios previos del contrato interadministrativo No. 1305 del 2021, con plazo de ejecución desde la suscripción del acta de inicio que se realizó a partir del 2 de junio del 2021 hasta el 15 de noviembre del 2021, así como en los informes de actividades del periodo comprendido entre el 1 de julio del 2021 al 13 de septiembre del 2021 y el informe final del contrato firmado con la Universidad Nacional con fecha diciembre 14 del 2021.

De igual forma, el responsable del Grupo de Gestión de Talento Humano comunica a los proveedores externos, sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar, evidenciado a través de los registros documentados como el anexo técnico de capacitación 2022, el cual contiene las especificaciones técnicas mínimas que se deben tener en cuenta para cumplir satisfactoriamente, con el objeto contractual como las temáticas a desarrollar, número de participantes, número de cursos, fases del proyecto, implementación del curso en plataforma virtual, informes de seguimiento, evaluación y entrega de productos, metodología y condiciones generales. Sobre la base de este documento, se evidencia que la Universidad Nacional realiza la presentación de la propuesta técnica y económica para la implementación del Plan Estratégico de Talento

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 20


Humano 2022 - Plan Institucional de formación y capacitación, dirigido a fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Unidad.

En relación con el establecimiento de condiciones controladas para la prestación del servicio por parte del proveedor externo, se evidencia a través de los registros documentados, como el contrato interadministrativo No. 1305 del 2021 y el contrato No. 1283 del 27 de enero del 2022, suscritos con la Universidad Nacional, que se establecen las obligaciones y características de los servicios a prestar, actividades que se deben realizar y los resultados que se deben alcanzar, así como a través del informe de actividades del periodo correspondiente del 1 de julio al 30 de septiembre del 2022.

Se observa que el proceso conserva la información documentada necesaria, lo que permite tener la trazabilidad de los servicios prestados por parte del proveedor externo, a través de los registros documentados, como el acta de inicio del contrato interadministrativo No. 1305 del 2 de junio del 2021, acta No. 1 del 3 de junio del 2021, de la primera reunión de seguimiento del contrato en mención, acta No. 4 del 1 de julio del 2021, reunión de supervisión de contenidos del contrato 1305 del 2021, acta No. 5 del 4 de agosto del 2021, correspondiente a la reunión para revisar contenidos laborales colectivo del contrato 1305 del 2021.

En lo referente a la propiedad perteneciente a los clientes internos y externos mientras están bajo el control del SGC de la Unidad o esté siendo utilizado por la misma, el Proceso de Gestión de Talento Humano, lo evidencia a través de los registros documentados como el contrato interadministrativo No. 1283 del 27 de enero del 2022, en el cual se establece dentro de las cláusulas Décima Primera la confidencialidad, manejo de la información y tratamiento de datos personales y la cláusula décima cuarta, los derechos sobre la propiedad intelectual.

En la revisión efectuada con el Proceso de Talento Humano, del documento de formulación del Plan Institucional de capacitación código 770.12.08- 23 versión 3 del 31 de agosto del 2020, el cual se registró dentro del programa de la auditoría, como uno de los criterios a revisar, no se evidencia puntos de control para el proveedor externo, que aseguren que la prestación del servicio se realice de forma continua y acorde a los requisitos de los clientes, toda vez que en el numeral 5 relacionado con la descripción de actividades, se establecen solamente puntos de control, para las actividades 6, 7, 8, 9 y 12, las cuales se encuentran antes de la realización de los estudios previos y el trámite del contrato con el proveedor y solo hasta en la actividad No. 20, se establece dentro del flujograma, la actividad *“revisar plan institucional de capacitación”*, y en la descripción *“recibir y revisar el informe final del contrato por parte del proveedor que ejecutó las actividades del PIC”*.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 20

Frente a los requisitos, para las actividades posteriores a la entrega, asociadas con los productos y servicios del proveedor externo, se evidencia su cumplimiento en las actividades No.20 y 21, registradas en el plan institucional de capacitación código 770.12.08.-23, versión No. 3 del 31 de agosto del 2020, numeral 5 - descripción de actividades , para lo cual se tiene como soporte, el acta No. 22 del 14 de diciembre del 2021, con el seguimiento del contrato 1305 del 2021, informe de actividades y supervisión No. 4, contrato 1305 del 1 al 15 de noviembre del 2021 e informe final de gestión del Plan institucional de formación y capacitación del Grupo de Trabajo de Talento Humano.


El Proceso de Gestión de Talento Humano, verifica que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, y se hace su liberación una vez se ha completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a través de los registros documentados, en el formato código No. 760.10,15-67 versión No. 1 del 18 de mayo del 2020, correspondiente a los estudios previos del contrato interadministrativo No. 1305 del 2021, con plazo de ejecución desde la suscripción del acta de inicio que se realizó a partir del 2 de junio del 2021 hasta el 15 de noviembre del 2021, así como en los informes de actividades del periodo comprendido entre el 1 de julio del 2021 al 13 de septiembre del 2021 y el informe final del contrato firmado con la Universidad Nacional con fecha diciembre 14 del 2021.

Se evidencia que el responsable del Proceso toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, a través de los registros documentados sobre el seguimiento a los servicios que presta el proveedor externo - Universidad Nacional, para lo cual se cuenta con el acta de inicio del contrato interadministrativo 1305 del 2021, informe de actividades del 1 de julio del 2021 al 143 de septiembre del 2021 y actas de seguimiento contrato No. 1283 del 2022.

De acuerdo con lo anterior se genera una (1) observación relacionada con el capítulo 8. apoyo, numeral 8.5.4. Preservación.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:205. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Proceso de Gestión de Talento Humano, realiza seguimiento, medición y análisis para asegurar que los resultados sean válidos, evidenciado a través de los registros documentados, como el acta No. 1 del 7 de febrero del 2022, en la cual se encuentran los soportes de la socialización de avance de los indicadores de la vigencia 2021, acta No.4 del 25 de mayo del 2022, socialización indicadores vigencia 2022, reporte Excel con seguimiento a los indicadores del Plan de implementación correspondiente al primer trimestre del 2022 y correo de fecha 31 de mayo del 2022, mediante el cual se solicita a los responsables de reporte de indicadores, la presentación de los reportes del mes de mayo. En relación con el plan de acción vigencia 2021, se tomó como referencia el indicador

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 20

No. 115 "Nivel de satisfacción de participantes en actividades de Bienestar Capacitación Seguridad y salud en el trabajo y Cuidado emocional" el cual tuvo un avance del 107%, y el indicador No. 264 "Cumplimiento de las actividades del Plan Estratégico de Talento Humano", con avance del 103%.


De igual manera el responsable del proceso, realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes, a través de los registros documentados de las encuestas de satisfacción aplicadas una vez finalizan las actividades del Plan Estratégico de capacitación, para lo cual se tomó como referencia las encuestas aplicadas al curso de relaciones personales y resolución de conflictos, la cual arrojó un nivel de satisfacción del 98%, el curso CONPES 4031 con nivel de satisfacción del 96% y curso de inducción y reinducción, con nivel de satisfacción del 100%.

El Proceso de Gestión de Talento Humano, analiza y evalúa la información que surge del seguimiento y la medición, para mejorar el desempeño y la eficacia del proceso, a través de los registros documentados, como el reporte sobre el monitoreo a la materialización de riesgos del primer trimestre del 2022, remitido a la Oficina Asesora de Planeación, el 30 de marzo del 2022, así como la aplicación de encuestas de satisfacción una vez finalizan las actividades del Plan Estratégico de capacitación, para lo cual se tomó como referencia las encuestas aplicadas al curso de relaciones personales y resolución de conflictos, la cual arrojó un nivel de satisfacción del 98%, el curso CONPES 4031 con nivel de satisfacción del 96% y curso de inducción y reinducción, con nivel de satisfacción del 100%.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del capítulo 9. Evaluación del desempeño, de la norma ISO 9001:2015.

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


Por parte del Proceso de Gestión de Talento Humano, no se evidencia el acatamiento del procedimiento de No conformidades y acciones correctivas código 120,20,08-2 versión 9 del 10 de noviembre del 2020, el cual establece en el numeral 4 criterios de operación, que *"una vez el proceso es notificado que se le ha generado una (1) no conformidad en el aplicativo SISGESTION, el proceso responsable de analizar causas e identificar las acciones y presentar la información, cuanta con 8 días hábiles para realizar esta gestión"*. Lo anterior se evidencia en la entrevista realizada al Enlace SIG y en la información documentada, la cual tiene el registro, que el análisis de causas y la identificación de acciones de las no conformidades No.2360, 2361,2363 y 2365 generadas en la auditoría interna el 26 de mayo del 2021, se cargaron en el aplicativo solo hasta el 1 de junio del 2022.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 20

Aunque por parte del proceso de Talento Humano, no se realizó la gestión del análisis de causas y plan de mejoramiento, en el aplicativo SISGESTION, en los tiempos previstos en el procedimiento: *“No conformidades y acciones correctivas”*, se evidencia en entrevista con el enlace SIG y con base en la información documentada, que se identificaron e implementaron acciones de mejora, las cuales se establecieron para subsanar las no conformidades, lo anterior se evidencia a través de los registros documentados, entregados de las no conformidades 2360, 2361, 2363 y 236, generadas en la auditoría interna el 26 de mayo del 2021, para lo cual se tomó como referencia la no conformidad No. 2360: *“No se evidencia, claridad con el conocimiento, entendimiento del alcance del sistema integrado de gestión. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al realizar entrevista a los funcionarios y contratistas, identificando falta de toma conciencia y compromiso hacia el subsistema de gestión de calidad a pesar de la realización ejercicios de socialización. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 4. Numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 toma de conciencia”*, al respecto se tiene como evidencia de la implementación de acciones correctivas, el acta No. 1 del 7 de febrero del 2022 de reunión del equipo de trabajo para socialización de la documentación relacionado con el SIG, así mismo el acta No. 4 del 25 de mayo del 2022, fortalecimiento auditorías internas 2022 y la presentación remitida al equipo de trabajo para la preparación para la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad.

La implementación de acciones de mejora, que contribuyen a la eficacia del proceso, se evidencia a través del cumplimiento del compromiso adquirido en el ejercicio de revisión por la Dirección 2020: *“implementar una herramienta Web (Kactus), que permita contar con la información completa de la planta de la unidad y poder gestionar mediante esta los tramites de situaciones administrativas que son solicitados por los funcionarios de la Unidad”*. Se evidencia que con el apoyo de la Secretaria General y la Oficina de Tecnologías de la Información, el Proceso de Gestión de Talento Humano, implementó la herramienta de autogestión, la cual permite que a través del portal del empleado, los funcionarios de la Unidad, tengan acceso a los módulos de autoservicio, para descargar información relacionada con desprendibles de nómina, certificaciones laborales y certificaciones de ingresos y retenciones, optimizando de esta manera, tiempo y recursos.

De acuerdo con lo anterior, se genera una (1) no conformidad capítulo 10 mejora. numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva, procedimiento No conformidades y acciones correctivas código 120,20,08-2 versión 9 del 10 de noviembre del 2020. de la norma ISO 9001:2015.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 20

11. OBSERVACIONES

1. Se observa, que no se ha avanzado en la actualización del contexto estratégico vigencia 2022 y desde el 1 de junio del 2022, se realizó capacitación por parte de la OAP, mediante la cual se socializaron los ajustes realizados a la herramienta de análisis, con el fin de gestionar la actualización del contexto asociado a su Proceso, de igual forma mediante correo de fecha 3 de junio del 2022, remitido por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se adjunta la plantilla de trabajo para análisis de contexto institucional y grabación de la mesa de trabajo, con los lineamientos para su actualización. Esto sucede en el Proceso de Gestión de Talento Humano, asociado a la Guía para la realización del análisis del contexto Estratégico código 100,01,04 - 1 versión No. 4 del 26 de mayo del 2022 y al instrumento contexto estratégico Procesos código 100,01,15-38 versión 04 del 26 de mayo del 2022. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 4 Contexto de la organización numeral 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
2. Se observa que el documento del Plan Institucional de capacitación no tiene establecidos puntos de control para el proveedor externo, que aseguren que la prestación del servicio se realice de forma continua y acorde a los requisitos de los clientes. Esto sucede en el Proceso de Gestión de Talento Humano. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en el Plan Institucional de capacitación código 770.12.08.-23, versión No. 3 del 31 de agosto del 2020, numeral 5 descripción de actividades, en donde los puntos de control se establecen solamente para las actividades 6, 7, 8, 9 y 12, antes de realización de los estudios previos y el trámite del contrato con el proveedor y solo hasta la actividad No. 20 se establece dentro del flujograma, la revisión del plan institucional de capacitación en la actividad: "recibir y revisar el informe final del contrato por parte del proveedor que ejecutó las actividades del PIC". Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 8 apoyo, numeral 8.5.4. Preservación.

12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia el acatamiento del procedimiento de No conformidades y acciones correctivas código 120,20,08-2 versión 9 del 10 de noviembre del 2020, el cual establece en el numeral 4 criterios de operación, que *"una vez el proceso es notificado que se le ha generado una (1) no conformidad en el aplicativo SISGESTION, el proceso responsable de analizar causas e identificar las acciones y presentar la información, cuanta con 8 días hábiles para realizar esta gestión"*. Esto sucede en el Proceso de Gestión de Talento Humano. Lo anterior se evidencia en la entrevista realizada al Enlace SIG y en la información documentada, la cual tiene

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 20

el registro, que el análisis de causas y la identificación de acciones de las no conformidades No.2360, 2361,2363 y 2365 generadas en la auditoría interna el 26 de mayo del 2021, se cargaron en el aplicativo SISGESTION, solo hasta el 1 de junio del 2022. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Capítulo 10 mejora numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva, procedimiento No conformidades y acciones correctivas código 120,20,08-2 versión 9 del 10 de noviembre del 2020.


13.FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

13.1. Fortalezas

- Alto compromiso del Proceso de Gestión de Talento Humano, en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015, en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Se resalta puntualidad, disposición y permanencia por parte de los colaboradores que se conectaron a través de la plataforma Teams, para atender y desarrollar la auditoria, compartiendo a tiempo las evidencias solicitadas por el equipo auditor.
- Se destaca la competencia del Enlace SIG, por su organización documental, por la disposición al momento de entregar la información y cargar los soportes solicitados en la plataforma SharePoint, dispuesta para tal fin.
- Se valora la gestión que se lleva a cabo en el Proceso de Gestión de Talento Humano, en relación con el seguimiento y cumplimiento del plan de acción y plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión, durante la vigencia 2021 y lo que va corrido de la vigencia 2022.

Aspectos para destacar

- La participación del Proceso de Gestión de Talento Humano, en las mesas de trabajo convocadas por la Oficina Asesora de Planeación, con el objetivo de avanzar en los componentes de integración de los Sistemas de Gestión de la Unidad y realizar ajustes a los indicadores del SIG, por requerimiento del Comité Institucional, así como participar en la actualización de la caracterización del Proceso de Gestión de Talento Humano, el cual se transforma, para hacer parte de los procesos estratégicos.
- Con el apoyo de la Secretaria General y la Oficina de Tecnologías de la Información, el Proceso de Gestión de Talento Humano, implementó la herramienta de autogestión denominada Kactus, la cual permite que a través del portal del empleado, los funcionarios de la Unidad, tengan acceso a los módulos de autoservicio, para descargar información relacionada con desprendibles de nómina,

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 20

certificaciones laborales y certificaciones de ingresos y retenciones, optimizando de esta manera, tiempo y recursos.

Recomendaciones.

- Realizar plan de mejoramiento a las observaciones que se generen en las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de tener documentadas las acciones que se adelanten y garantizar que, con el tiempo, no se conviertan en una No conformidad.

13.2. Debilidades.

- Fortalecer al interior del Proceso de Gestión de Talento Humano, los aspectos relacionados con la Mejora de su proceso, reaccionando oportunamente ante las no conformidades que se generen y tomando las acciones pertinentes que permitan su control o corrección.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO


A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad de la norma ISO 9001:2015, aplicada al Proceso de Gestión de Talento Humano.

a. Cumplimiento de la norma

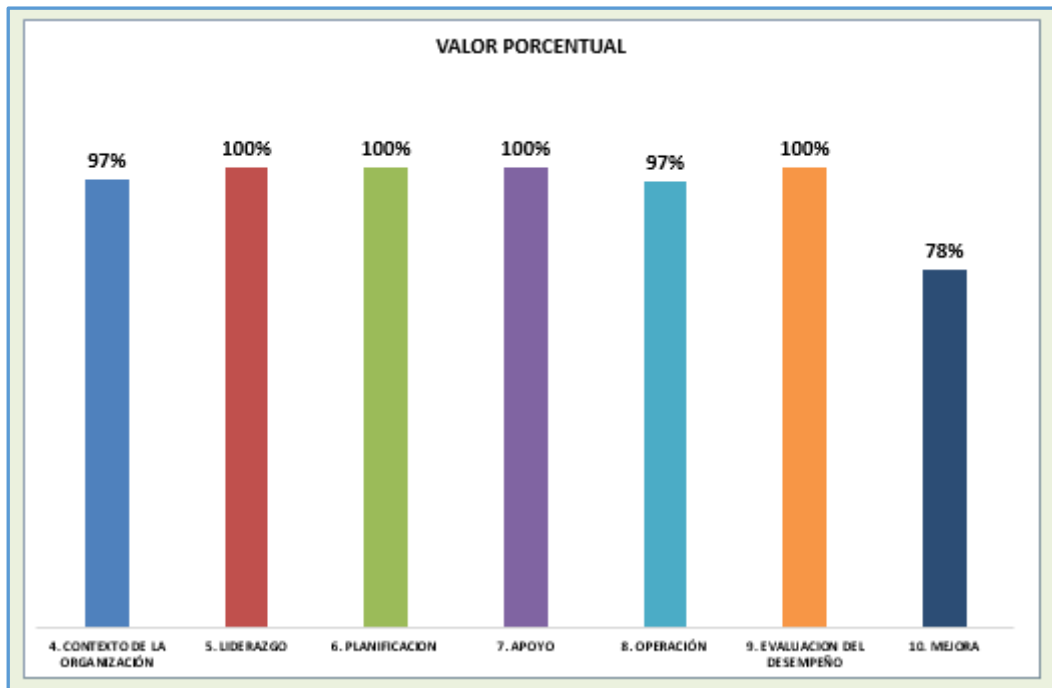
Tabla No. 1: Porcentaje por numeral de la norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	97%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	78%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de Calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 18 de 20

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.


El porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 96%.

b) Número de No conformidades y Observaciones.

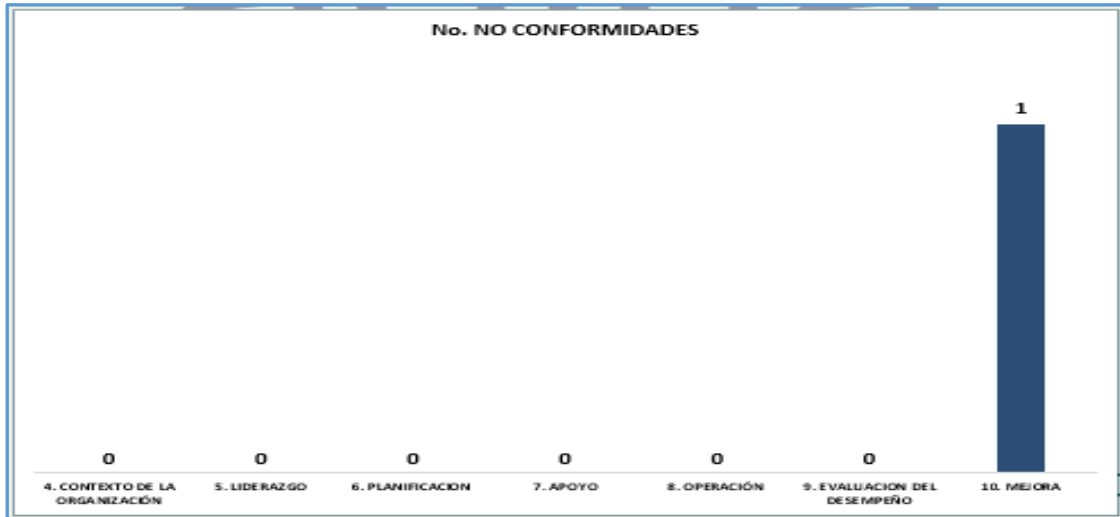
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la norma ISO 9001: 2015.

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	1
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	0
8. OPERACIÓN	0	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	1	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 19 de 20

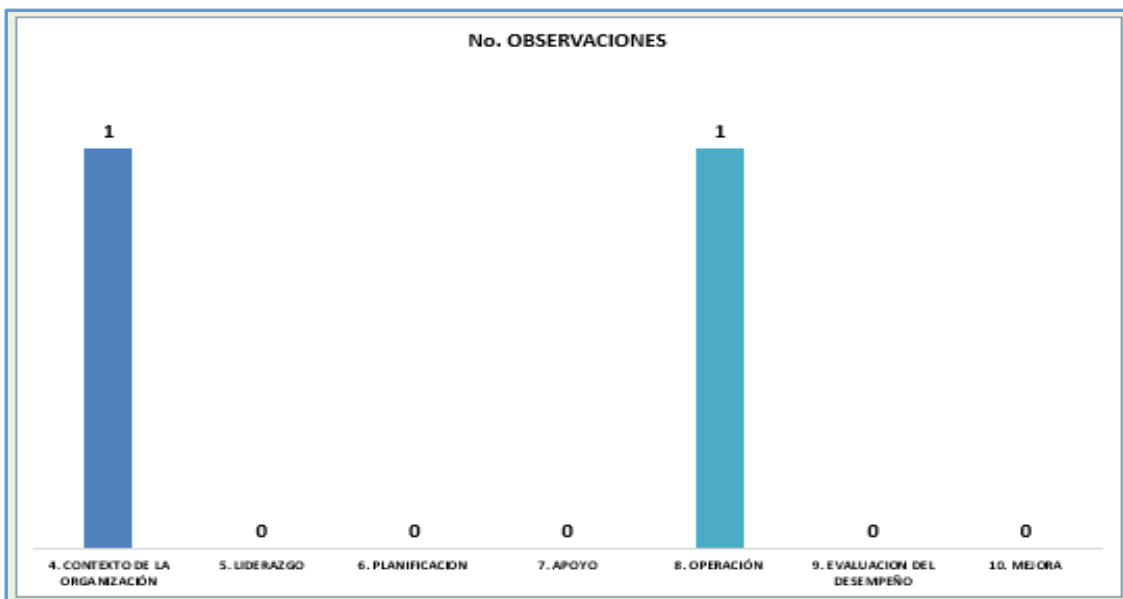
Gráfica No.2. Número de No conformidades.




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de Calidad

Se identificó una (1) no conformidad en el Capítulo 10. Mejora, numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva, procedimiento No conformidades y acciones correctivas código 120,20,08-2 versión 9 del 10 de noviembre del 2020.

Gráfico No. 3. Número de observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de Calidad

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 20 de 20

Se identificaron dos (2) observaciones en el capítulo 4 Contexto de la organización numeral 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto y en el capítulo 8 apoyo, numeral 8.5.4. Preservación.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Proceso de Gestión de Talento Humano, el del 96%, de los 54 ítems evaluados.

Cordialmente;

MARY LUZ CABALLERO BOHORQUEZ
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoría, 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 con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.