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

**Fecha de informe:** 30 de agosto de 2018

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

**Dependencia líder del proceso:**

**Servidor responsable del proceso:** Edgar Hernando Pinzon – Coordinador

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad

**Fecha de auditoría:** 21-22 de Agosto de 2018

**Equipo Auditor:** Eudomenia Cotes Curvelo – Auditor Líder

Victor Hugo Velasquez – Auditor Apoyo

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

1. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

1. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**
2. Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso Gestión Talento Humano
3. Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
4. Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
5. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
6. Perdida de información por falta de respaldo de la misma.
7. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015**

El proceso de Gestión de Talento Humano estableció el análisis del contexto acorde a la metodología establecida por la OAP, donde se determinaron las situaciones positivas y negativas para el propósito y direccionamiento del proceso, pero se identificó que los planes estratégicos de Talento Humano, Riesgos e Indicadores no están alineados al contexto establecido para el 2018.

Se identificaron las partes interesadas, pero no se tuvieron en cuenta los requisitos de ley, norma, cliente y de la institución. Esto se evidencia en los planes y procedimientos establecidos por el proceso, en la aprobación del plan estratégico de Talento Humano Código: 770.12.07-37 V3, los cuales se establecieron desde el mes de enero y fueron aprobados por la alta dirección en el mes de julio; adicionalmente dentro de la caracterización del proceso se identificó que se menciona el Plan de Previsión de Recursos Humanos, el cual no se diseñó, ni aprobó para la presente vigencia.

El proceso de Talento Humano cuenta e identifica el alcance del proceso en la caracterización, desde el líder hasta los colaboradores. Pero no se tuvo en cuenta los tiempos establecidos en Decreto 1499 de 2017, dado que el proceso estableció los productos a tiempo, pero por decisión de la alta dirección solo se aprobaron posterior a la fecha establecida.

Lo anterior evidencia incumplimiento al Numeral 4.2 de la Norma ISO 9001:2005 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Donde se determina que la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015**

Se evidencio que en las actas de reuniones de seguimiento al plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión durante los meses de Marzo, Abril y Julio, la participación del equipo de trabajo pero no la del líder del proceso, para dirigir y apoyar la eficacia del SGC. Lo anterior dando incumplimiento a la Norma ISO 9001: 2005l numeral 5.1. 1 Generalidades Liderazgo y Compromiso: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC. Literal h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema.

Se realizó la revisión de procedimientos generados en el proceso de Talento Humano, evidenciado que se estableció las encuestas a satisfacción para las actividades de capacitación y bienestar, las cuales sirven como insumo para el reporte de los indicadores del plan de acción 2018, estas encuestas deben aportar a la mejora continua de las actividades propuestas en el proceso.

El líder del proceso asigna los roles dentro del proceso a funcionarios de planta, los cuales ejercen una función de líder aunque no se encuentre formalizado dentro del grupo interno de trabajo.

Al preguntar a dos (2) colaboradores del proceso, uno (1) no conoce los objetivos de calidad en la entidad, sin embargo se evidencio la participación en las reuniones mensuales de socialización de las actividades del Sistema Integrado de Gestion, lo que evidencia que falta efectividad en el modelo de la capacitación. La cual debe ser más eficaz de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2005 Numeral 5.3 “La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización”

El proceso conoce la política del Sistema integrado de Gestion y como aporta el proceso para el cumplimiento de la misma.

Conclusión:

El líder del proceso demuestra liderazgo con respecto a la calidad del proceso y sus productos, sin embargo se evidencia que el proceso no asegura el establecimiento del Sistema de Gestión de calidad y el compromiso y apoyo a las personas que lo constituyen para contribuir a la eficacia del sistema, lo anterior dando incumplimiento Norma ISO 9001:2005. Numeral 5.1.1

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

El proceso cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles, pero no se evidencia la alineación con el contexto interno y externo; No se presentan las evidencias correspondientes a los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso.

Se evidencio que el plan de acción y planes estratégicos se encuentra alineado a los objetivos de calidad de la entidad.

Se evidencio que no se cumple la planificación de cambios, lo anterior teniendo en cuenta que se realizaron traslados y el proceso de talento humano requiere de más personal para desarrollar sus actividades, al inicio de la reunión el coordinador menciona de 43 colaboradores, y al preguntar al interior del equipo se menciona menos por motivos de traslados faltando aproximadamente 13 personas al interior del proceso. Revisar funciones y cargas laborales para cumplimiento del objetivo del proceso. Adicionalmente se han realizado traslados a otras dependencias sin planificación, incumpliendo lo establecido en la norma ISO 9001:2005 numeral 6.3 Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática, la organización debe considerar a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Conclusión:

El proceso debe planificar el sistema y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario para abordar con el fin de : a) asegurar que el sistema pueda lograr sus resultados previstos, b) aumentar los efectos deseables, c) prevenir o reducir efectos no deseados, d) lograr la mejora. Por lo anterior dando incumplimiento al numeral 6.1.1 de la Norma ISO 9001:2005.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

Se evidencia que el proceso de acuerdo a las actividades desarrolladas y las tareas de su misionalidad no cuentan con el personal suficiente para el cumplimiento de las metas, planes y proyectos establecidos.,

Se evidencia que el proceso de acuerdo a las actividades desarrolladas y las tareas de su misionalidad no cuentan con el personal suficiente para el cumplimiento de las metas, planes y proyectos establecidos.

Lo anterior incumplimiento la Norma ISO 9001:2005 Numerales 7.1.1 Recursos Generalidades La organización debe considerar: a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. Y 7.1.2 Personas La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema y para la operación y control de sus procesos La organización debe considerar: a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

Se revisaron los planes estratégicos con la alineación del contexto interno y externo e indicadores, donde se evidencia que las formulas establecidas no miden el objetivo del plan.

El proceso identifico acciones correctivas frente al incumplimiento de la meta establecida en el plan de acción.

El proceso estableció el plan institucional de capacitación y se encuentra publicado en la intranet de la entidad. El Plan fue diseñado y proyectado en el mes de enero, pero fue aprobado por la alta dirección en el mes de julio.

El proceso de Talento Humano cuenta con el manual de funciones, distribución de plantas, modificatorios y actos administrativos del Talento Humano.

Se cuenta con procedimientos establecidos para la toma de conciencia de los colaboradores de la entidad en el marco de la implementación del SST, procedimiento de Realización de inspecciones planeadas y realiza reuniones mensuales para la implementación del sistema integrado de gestión.; Campañas Pausas activas.

El proceso establecido canales de comunicación, como la intranet y SUMA.

El proceso cuenta con documentos acordes a las actividades desarrolladas actualmente, pero debe revisar la documentación acorde con los lineamientos dados en el procedimiento de control de documentos V8, tal y como se observa en el Procedimiento Gestión del Programa de Bienestar Social e Incentivos V3. Procedimiento Administración del Talento Humano V5 observando que este cumple con lo indicado en el procedimiento mencionado, pero no se encuentra una secuencia lógica de las actividades que se realizan.

El proceso cuenta con documentos acordes a las actividades desarrolladas actualmente, pero debe revisar la documentación acorde con los lineamientos dados en el procedimiento de control de documentos V8, tal y como se observa en el Procedimiento Gestión del Programa de Bienestar Social e Incentivos V3. Procedimiento Administración del Talento Humano V5 observando que este cumple con lo indicado en el procedimiento mencionado, pero no se encuentra una secuencia lógica de las actividades que se realizan.

Se observa documentación acorde con el desarrollo del proceso y acorde a lo establecido en el procedimiento de control de documentos.

Se observa documentación acorde con el desarrollo del proceso y acorde a lo establecido en el procedimiento de control de documentos.

Los indicadores establecidos no cuenta con la trazabilidad de la información, teniendo en cuenta que no se encuentran bien formulados, y las evidencias reportadas no se encuentran con lo establecido así mismo proceso cuenta con 8 Indicadores, revisados 3: Nivel de Satisfacción promedio de las asistencias evaluados en las actividades de bienestar social e incentivos, Nivel de entendimiento promedio de los asistentes evaluados en las actividades del plan institucional de capacitaciones, dando incumplimiento a la Norma ISO 9001:2005 Numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición “ la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurase de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos”

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015**

Al revisar el plan estratégico de talento humano se revisó el tablero de control de resultados del proceso donde se identificó que cumple la actividad pero se registra sin tener evidencias de la ejecución de las mismas. 8 Carpeta compartida TOTORO evidencias del proceso.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución contractual al operador, caja de compensación familiar COMPENSAR.

Se observa la planificación de los planes que fueron formulados en el mes de Enero, pero que fueron aprobados por la alta dirección en el mes de Julio de 2018.

Se observa la planificación de los planes que fueron formulados en el mes de Enero, pero que fueron aprobados por la alta dirección en el mes de Julio de 2018.

El proceso tiene encuesta las necesidades de productos y servicios del cliente interno y establece la programación de los planes a través de dicho insumo

Revisado los planes estratégicos solo se tiene la versión final del documento, pero no se cuenta con la trazabilidad y ajustes de los cambios solicitados.

Se observa que se cuenta con una planeación frente a los planes de talento humano pero la alta dirección no cumple con los requisitos legales

Se aplican encuestas a satisfacción después realizadas las actividades planificadas de bienestar y capacitaciones.

Conclusión:

Revisando la Caracterización del proceso y plan estratégico de talento Humano. Se evidencio que los productos e indicadores no se encuentran planificados alineados con estos y acorde a la prestación del servicio del proceso de Talento Humano. Lo anterior dando incumplimiento a la Norma ISO 9001:2005 Numeral 8.5.1 La unidad debe implementar la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas; Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplicable: a) La disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar; 2) Los resultados a alcanzar .b) La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015**

Al realizar la verificación de los indicadores establecidos en el aplicativo SISGESTION no cuenta con la trazabilidad de la información, lo anterior producto de una no formulación adecuada, y las evidencias reportadas no se encuentran acorde con lo establecido.,

Actualmente el proceso mide la satisfacción del cliente a través de una encuesta para el cliente interno para los servicios y/o planes estratégicos, se está aplicando y se realiza seguimiento a través del plan de acción, se presenta confusión al revisar el indicador teniendo en cuenta que el proceso manifiesta no tener claro de su medición.

Lo anterior dando incumplimiento al Numeral 9.1.1 Generalidades Literal b) El responsable del proceso debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.

Se evidencio que el proceso cuenta con el procedimiento denominado Formalización de acuerdos de Gestión V3 cód. 770.12.08-30 y revisando lo establecido en el decreto 1083 de 2015, Titulo 13 Articulo 2.2.13.1.8, el cual el responsable de la evaluación de los acuerdo es la OAP y no talento humano como se cuenta establecido en el procedimiento. Dando incumplimiento al Numeral 9.1.3 Analisis y Evaluación El responsable del proceso debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición, así mismo el numeral 7.2 Competencia, literal d) la organización debe conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015**

El proceso cuenta con encuesta a satisfacción como insumo que determinan sus actividades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos de cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Así mismo se han identificado acciones correctivas ante el incumplimiento de metas establecidas dentro del plan de acción del proceso.

1. **OBSERVACIONES**

**NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se estableció el análisis del contexto acorde a la metodología establecida por la OAP, pero se identificó que los planes de Talento Humano, Riesgos e Indicadores no están alineados al contexto establecido 2018.
2. El proceso cuenta e identifica el alcance del proceso en la caracterización, desde el líder hasta los colaboradores. Pero no se tuvo en cuenta los tiempos establecidos en Decreto 1499 de 2017, dado que el proceso estableció los productos a tiempo, pero por decisión de la alta dirección solo se aprobaron posterior a la fecha establecida.
3. Se deben ajustar los procedimientos a las actividades específicas que se ejecutan en cada una de las líneas de acción que tienen el proceso.

**NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se revisaron las reuniones organizadas en el mes de marzo, abril y julio, en la cual se evidencio la participación del equipo de trabajo, pero no la participación del líder del proceso, para dirigir y apoyar la eficacia del SGC.
2. Se realizó la revisión de procedimientos generados en Talento Humano, evidenciado que se tiene establecido para las actividades de capacitación y bienestar las encuestas a satisfacción las cuales sirven como insumo para el reporte de los indicadores del plan de acción, estas encuestas deben aportar a la mejora continua de las actividades propuestas en el proceso.
3. Al preguntar a dos colaboradores del proceso no conoce los objetivos de calidad en la entidad, sin embargo, se evidencio la participación en las reuniones mensuales de socialización de las actividades del sistema integrado de gestión, lo que evidencia que falta efectividad en el modelo de la capacitación
4. El proceso conoce la política del Sistema Integrado de Gestión y como aporta el proceso para el cumplimiento de la misma.
5. El líder del proceso asigna los roles dentro del proceso a funcionarios de planta, los cuales ejercen una función de líder, aunque no se encuentre formalizado dentro del grupo interno de trabajo.

**NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

1. El proceso cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles, pero no está alineado con el contexto interno y externo; No se encuentran las evidencias correspondientes a los controles establecidos en el mapa de riesgos.

**NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

1. El proceso cuenta con documentos acordes a las actividades desarrolladas actualmente, pero debe revisar la documentación acorde con los lineamientos dados en el procedimiento de control de documentos V8, tal y como se observa en el Procedimiento Gestión del Programa de Bienestar Social e Incentivos V3. Procedimiento Administración del Talento Humano V5, observando que este cumple con lo indicado en el procedimiento mencionado, pero no se encuentra una secuencia lógica de las actividades que se realizan.

**NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015**

1. Al revisar el plan estratégico de talento humano se revisó el tablero de control de resultados del proceso donde se identificó que cumple la actividad, pero se registra sin tener evidencias de la ejecución de la misma. Carpeta compartida TOTORO evidencias del proceso.
2. Se observa la planificación de los planes que fueron formulados en el mes de enero, pero que fueron aprobados por la alta dirección en el mes de julio de 2018.
3. Revisado los planes estratégicos solo se tiene la versión final del documento, pero no se cuenta con la trazabilidad y ajustes de los cambios solicitados.
4. Se observa que se cuenta con una planeación frente a los planes de talento humano pero la alta dirección no cumple con los requisitos legales.

**NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015**

1. Actualmente el proceso mide la satisfacción del cliente a través de una encuesta para el cliente interno para los servicios y/o planes estratégicos, se está aplicando y se realiza seguimiento a través del plan de acción, se sugiere revisar el indicador teniendo en cuenta que al revisarlo con el enlace genera confusión su medición.

1. **NO CONFORMIDADES**

**NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se identificaron las partes interesadas, pero no se tuvieron en cuenta los requisitos de ley, norma, cliente y de la institución. Esto se evidencia en los planes y procedimientos establecidos por el proceso, en la aprobación de talento humano, los cuales se establecieron desde el mes de enero y fueron aprobados por la alta dirección julio; adicionalmente dentro de la caracterización del proceso se identificó el Plan de Previsión de Recursos Humanos, el cual no se diseñó, ni aprobó para presente vigencia. Lo que genera un incumplimiento a los numerales 4.2 y 4.3.

**NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se observa que no se cumple la planificación de cambios, lo anterior teniendo en cuenta que se realizaron traslados y el proceso de talento humano requiere de más personal para desarrollar sus actividades, al inicio de la reunión el coordinador menciona de 43 colaboradores, y al preguntar al interior del equipo se menciona menos por motivos de traslados faltando aproximadamente 13 personas al interior del proceso. Revisar funciones y cargas laborales para cumplimiento del objetivo del proceso. Adicionalmente se han realizado traslados a otras dependencias sin planificación. Genera un incumplimiento al numeral 6.3.

**NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se evidencia que el proceso de acuerdo a las actividades desarrolladas y las tareas de su misionalidad no cuentan con el personal suficiente para el cumplimiento de las metas, planes y proyectos establecidos. **Generando No Conformidad a los numerales 7.1.1 y 7.1.2.**
2. Se revisaron los planes estratégicos con la alineación del contexto interno y externo e indicadores, donde se evidencia que las fórmulas establecidas no miden el objetivo del plan, lo que genera una **No Confirmada a los numerales 7.1.5.1. y 9.1.1.**
3. Los indicadores establecidos no cuentan con la trazabilidad de la información, teniendo en cuenta que no se encuentran bien formulados, y las evidencias reportadas no se encuentran con lo establecido. Dando como incumplimiento al requisito establecido el numeral 7.4.5.2.

**NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se evidencia que los productos, indicadores no se encuentran planificados acordes a la prestación del servicio, generando una No Conformidad al numeral 8.5.1.

**NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015**

1. Se validó que el proceso cuenta con el procedimiento de acuerdos de gestión de acuerdo con el decreto 1083 de 2015, Titulo 13 Articulo 2.2.13.1.8, el cual el responsable de la evaluación de los acuerdos es la OAP y no talento humano como se cuenta establecido en el procedimiento. Incumpliendo el numeral 9.1.3.

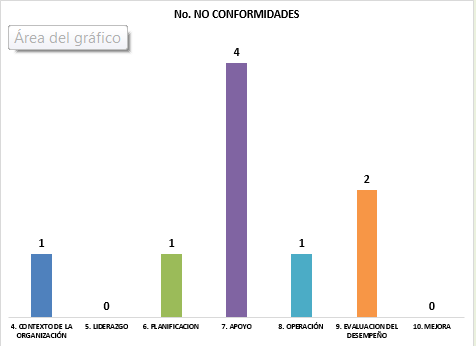
1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** |  | **VALOR PORCENTUAL** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |  | **85%** |
| **5. LIDERAZGO** |  | **79%** |
| **6. PLANIFICACION** |  | **80%** |
| **7. APOYO** |  | **79%** |
| **8. OPERACIÓN** |  | **85%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |  | **44%** |
| **10. MEJORA** |  | **100%** |
|  |  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** |  | **79%** |
|  |  | **OBSERVACION** |

|  |
| --- |
| **ITEM DE NORMA** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |
| **5. LIDERAZGO** |
| **6. PLANIFICACION** |
| **7. APOYO** |
| **8. OPERACIÓN** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |
| **10. MEJORA** |

|  |
| --- |
| **No. NO CONFORMIDADES** |
| **1** |
| **0** |
| **1** |
| **4** |
| **1** |
| **2** |
| **0** |

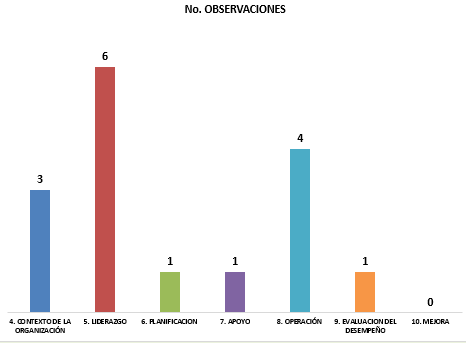
**TOTAL DE NO COMFORMIDADES: 9 que equivalen al 15.25%.**



|  |
| --- |
| **ITEM DE NORMA** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |
| **5. LIDERAZGO** |
| **6. PLANIFICACION** |
| **7. APOYO** |
| **8. OPERACIÓN** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |
| **10. MEJORA** |

|  |
| --- |
| **OBSERVACIONES** |
| **3** |
| **6** |
| **1** |
| **1** |
| **4** |
| **1** |
| **0** |

**TOTAL DE OBSERVACIONES: 16 que equivalen al 27%.**



**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Eudomenia Elina Cotes Curvelo** | **Carlos Arturo Ordóñez Castro** |
| **Auditor líder** | **Jefe Oficina de Control Interno** |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | **30**/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 restructura 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. |