



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 02 de septiembre de 2019.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión del Talento Humano

Dependencia líder del proceso: Secretaria General

Servidor responsable del proceso: Edgar Hernando Pinzón Páez

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

Fecha de auditoría: 28 y 29 de agosto de 2019

Equipo Auditor: William Mahecha Hernández

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del procedimiento “Auditorías al sistema integrado de gestión” del proceso “Evaluación Independiente” el nivel de madurez del proceso de gestión del talento humano asociado al mapa de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad 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 al plan de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información del Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano.
- 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.
- Perdida de información por falta de respaldo.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad (el corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019).

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

Se evidencia un nivel de desempeño alto en el cumplimiento del Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano respecto a los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización en cuanto a la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología como es la guía para la construcción del contexto estratégico V01 de 2019 en sus etapas de identificación y priorización de actividades, DOFA, estrategias y activos de información). Así mismo se evidencia por parte del líder del proceso el entendimiento del contexto estratégico y su articulación con el MIPG, la articula con la gestión del riesgo y la implementación de la política de gestión del talento humano (acta de fecha 13 de mayo de 2019) donde se explica la metodología del análisis del contexto estratégico de los cuales participaron 22 de 25 funcionarios. Finalmente, el contexto estratégico fue aprobado en la fecha del 22 de mayo 2019 y se encuentra en el informe de consolidación 2018 relacionado con el contexto estratégico asociados a los procesos y direcciones territoriales. (numeral 7.17 gestión del talento humano).

Así mismo, en la intranet existe una matriz consolidada de la identificación de partes interesadas (5 de diciembre de 2018) y fue socializada por la Oficina Asesora de Planeación (13, 14 y 15 de junio de 2019). Se realizó como muestreo a algunos funcionarios, donde el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano realiza una mesa de trabajo para identificar partes interesadas de segundo nivel, esta actividad se evidencia con fecha 14 de junio de 2018. Se tomo como muestra la identificación de las parte interesada de la ARL (acta de comité técnico ARL con fecha 21 de febrero de 2019 donde trataron el tema relevante: plan de trabajo 2019 riesgos y psicosocial capacitación COPASST.

Finalmente, el Subsistema de Gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión asociado al proceso de gestión del talento humano, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta. Sin embargo, se observa que en la matriz de partes interesadas no se identifican el grupo de interés como son las Direcciones Territoriales (con fecha de junio 14 de 2018), lo mismo se evidencia que en la caracterización del proceso de gestión del talento humano en el ciclo PHVA en sus entradas y salidas tampoco se identifican (con fecha 5 de junio de 2018). Esta observación se evidencia en el numeral 11 del respectivo informe



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

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el Liderazgo y Compromiso del Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano en los siguientes aspectos participación del compromiso del liderazgo y responsabilidad del Líder del proceso (Coordinador) en la socialización de los siguientes temas: generalidades SIG (acta de fecha de 28 de marzo de 2019), indicadores, planes de mejoramiento (acta de fecha 30 de abril de 2019) y finalmente temas de seguimiento al proceso, administración de riesgos, activos de información y gestión del conocimiento (acta de fecha junio 12 de 2019). Así mismo se evidencia el liderazgo y compromiso del líder del proceso y el profesional responsable de apoyo a la implementación del SGSST (adopción del plan anual de trabajo SST 2019).

Así mismo, se evidencia buen nivel desempeño en la apropiación y entendimiento de la Política y objetivos del SIG (aplicación de la técnica in situ y se tomó como muestreo a algunos funcionarios), se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo dando cumplimiento a los requisitos legales del cliente y los reglamentarios aplicables (Se evidencia el conocimiento de los roles, funciones y responsabilidades en el manual de funciones, requisitos mínimos y competencia laborales Resolución 4271 de 2018).

Finalmente, se evidencia el desconocimiento de los roles, responsabilidades y niveles de autoridad del profesional que se hace llamar Coordinador SGST el cual su cargo es profesional especializado grado 2028 grado 13 (Resolución 1305 del 28 de marzo de 2019), presentando inconsistencias en los roles y nivel de autoridad para la toma de decisiones en los temas pertinentes en seguridad y salud en el trabajo. Esta no conformidad está relacionada en el numeral 12 del presente informe.

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

El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades mediante actividades necesarias para abordar los riesgos con el fin de Asegurar que el proceso (o procedimientos cuando aplica) pueda lograr sus resultados previstos; Aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora. Respecto al capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades se evidencia a través de acta de construcción de riesgos periodo 2018 el cronograma para aplicar la nueva metodología para la actualización del riesgo con corte fecha agosto-septiembre de 2019, controles de riesgos 2018 y 2019 y la alineación del contexto estratégico con el plan de tratamiento de riesgos de procesos y corrupción.

Así mismo, se evidencia la participación en la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad, objetivos estratégicos, generalidades MIPG y el Sistema Integrado de Gestión de los Capítulos norma ISO 9001:2015 realizado por la Oficina Asesora de Planeación y se aplicó la técnica de auditoria in situ por muestreo a algunos de los funcionarios para validar y verificar el entendimiento y aplicación de los objetivos de la calidad.



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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano gestiona los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades en el seguimiento del Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2019, en el seguimiento del Plan de Acción (SIGESTIÓN) corte primer trimestre a abril a junio de 2019 con ocho (8) indicadores), así mismo se evidencia mediante acta de seguimiento de los indicadores del plan de acción.

Se evidencia la gestión y desarrollo del talento humano en el marco del plan institucional de capacitación, donde se realizan jornadas de formación sobre inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas del Grupo Interno de Trabajo, procedimiento administración del talento humano, procedimiento para la gestión del programa de bienestar social e incentivos v3. Se evidencia que se encuentra en proceso la aplicación de la encuesta de medición de clima laboral. Así mismo se evidencia respecto al componente de seguridad y salud en el trabajo que se está actualizando la matriz de identificación de peligros y valorización de riesgos asociados al proceso de gestión del talento humano (agosto 2019 con la nueva versión del formato) y además se evidencia el Informe de condiciones de seguridad y emergencia en instalaciones Edificio complejo san cayetano de fecha 13 diciembre de 2018; capacitación a la brigadas de emergencia con fecha 28/03/2019 (realizada para 7 brigadistas nuevos) y otra actividad en la pista de entrañamiento con fecha 26 de julio de 2019 (36 brigadistas) el cual fue coordinado por la ARL Positiva; capacitación por la CRP con fecha del 5 de junio de 2019 (reanimación básica para personal lego o no profesional en salud) y finalmente se evidencia capacitación a los integrantes del COPAST con fecha de enero 29 de 2019 (asistencia de 13 personas).

Referente a los numerales de toma de conciencia el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano implementa, socializa y se asegura de que las personas tomen conciencia del Sistema Integrado de Gestión “SIG”, mediante la realización de actividades coordinadas por el enlace SIG, de esta forma se asegura el cumplimiento de los requisitos relacionados a este capítulo. Con respecto a las comunicaciones internas, externas, divulgación y prensa se evidencia cumplimiento en términos generales de la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales; el cual evidencia que mediante la estrategia SUMA se informa periódicamente la gestión y actividades de la SST de la unidad (de enero con corte agosto de 2019 hay 58 comunicaciones).

Finalmente, en aras al cumplimiento de los requisitos de calidad en el ambiente para la operación del proceso articulado al cumplimiento de los requerimientos del decreto 1072 de 2015 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, se evidencia la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles para generar mecanismos en la protección, seguridad, promoción y prevención asociados a los riesgos laborales de los funcionarios y contratistas; así mismo se evidencia como muestreo aleatorio que el formato de inspecciones planeadas se encuentra desactualizado 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 monitoreo del SGSST de fecha 12/3/2019 versión 3; esta no conformidad está relacionada en el numeral 12 del respectivo informe.



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

Al realizar la auditoria in situ del Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano, se evidencia el cumplimiento de los requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo, instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y control de salidas no conformes y el cumplimiento de requisitos se evidencia las siguientes situaciones:

- Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos, procedimientos, manuales e Instructivos; el cumplimiento de estos requisitos en la operación de sus actividades se evidencia la aplicación de los requisitos legales del responsable de SGSST con la Licencia Salud Ocupacional No.10615 del 14 de octubre de 2010; así mismo se tomó como muestreo el desempeño mostrado en el informe de seguridad industrial de fecha junio 10 de 2019 de DT Antioquia y se observa la información de está contenida en el formato inspecciones planeadas de fecha 12/02/2014 versión 1. Así mismo se evidencia el documento de diagnóstico de condiciones de salud para el SGSST por la firma Evalúa Salud (enero de 2019), donde se identifican el análisis y evaluación de exámenes ocupacionales para 415 funcionarios y para la preservación de la información existe un acceso permitido.

- Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, define los requisitos, controles y comunica a las partes interesadas, donde se evidencia la planificación del SGSST que esta articulada en plan estratégico de talento humano 2019 aprobado mediante acta de fecha 29/01/2019 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual asocia plan anual de trabajo de seguridad y salud en el trabajo con corte julio 2019.

Otro ejemplo en el cumplimiento del numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio, es la información documentada respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad y requisitos legales, donde se evidencia en la matriz de normograma la identificación de requisitos legales en el marco del Subsistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo versión 15-2 de fecha 23 de agosto de 2019.

- Respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes en el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano, se evidencia en el muestreo de DT la aplicación de mecanismos y controles de seguimiento a través del informe de evaluación ocupacional respecto a los niveles de iluminación (caso DT Norte de Santander -Cúcuta) acompañada por la ARL Positiva con fecha de agosto de 2019 según acta 26/08/2019. Así mismo se evidencia que en el procedimiento implementación y monitoreo del SGSST se asocia el formato de inspecciones planeadas donde se identifica las firmas del líder SSTT, la de los delegados del COPASST y brigadistas y no se evidencia los roles específicos



de los brigadistas en términos de participar en inspecciones planeadas para el botiquín y sus elementos.

Finalmente se identifica que están consolidando la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos laborales asociada a todos los procesos y Direcciones Territoriales, lo cual dificulta realizar trazabilidad y seguimiento, ya que en las DT Territoriales las condiciones laborales son diferentes y por lo tanto la valoración de los factores de riesgos determina el grado de peligrosidad asociado a la seguridad, promoción y prevención para los funcionarios y contratistas. Esta observación está relacionada en el numeral 11 del presente informe.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores (Plan de Acción –SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2019 con 8 indicadores), así mismo se evidencia aplicación de encuesta virtual con fecha de 24 de septiembre de 2018. V1 para evaluar el nivel de satisfacción de las partes interesadas y se hace el análisis, evaluación y realimentación correspondiente.

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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora, en el tratamiento de la no conformidad y acción correctiva se observa que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento, el cual no han cerrado dos (2) NC de siete (7) con fecha de cierre 30 de junio de 2019 para auditoria interna de calidad y del plan de mejoramiento, respecto a la auditoria de gestión se evidencia que no han cerrado 5 hallazgos de 26. Esta No Conformidad está relacionada en el numeral 12 del presente informe.

11. OBSERVACIONES

OBSERVACIÓN No. 1

Se observa, la implementación de la matriz de identificación de las partes interesadas donde se establecen las necesidades, requisitos y mecanismos de comunicación con todos los grupos de interés asociadas a la operación de la Unidad. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de gestión del TH. Lo anterior se evidencia que en la matriz de partes interesadas (de fecha de junio 14 de 2018) vinculados al proceso de talento humano no se identifican como subgrupo a las Direcciones Territoriales, así mismo en ciclo PHVA de la caracterización del proceso. 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 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

**OBSERVACIÓN No. 2**

Se observa, 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 a los componentes de la brigada de emergencia y las instancias funcionales, roles y responsabilidades del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST en el marco de los requisitos legales establecidos en el Decreto 1072 de 2015. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que en el procedimiento implementación y monitoreo del SGSST (de fecha 12/03/2019, V3) se asocia el formato de inspecciones planeadas el cual no se identifica las firmas del líder SSTT y los delegados del COPASST y delegados de los brigadistas, así mismo no se evidencia los roles específicos de los brigadistas en términos de participar en inspecciones planeadas para la verificación de los elementos en el botiquín. 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. Operación, 8. 5 Provisión y Prestación del Servicio, numeral 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio.

OBSERVACIÓN No. 3

Se observa, 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 a la planificación operacional para la identificación de peligros y valoración de riesgos laborales asociados a las condiciones laborales. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que está consolidando una matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos laborales asociados a todos los procesos y Direcciones Territoriales; lo cual dificulta realizar trazabilidad y seguimiento, ya que en las DT las condiciones laborales son diferentes asociadas a los factores de riesgo. 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. Operación, 8.6 Liberación de los productos y servicios.

OBSERVACIÓN No. 4

Se observa, el nivel de avance del tratamiento y cierre de las no conformidades asociadas a los planes de mejoramiento de las auditorías internas de calidad con corte 2018 y los hallazgos de las auditorías de gestión. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del proceso se debe realizar en su totalidad el cierre del hallazgo código 1478 (procedimiento de traslado de personal y respecto al hallazgo código 1485 (herramienta para el manejo de indicadores y del proceso (depuración de base datos, contratista para el desarrollo de la actividad). Así mismo se evidencia avance en el cierre de hallazgos Números 4 y 10 (control en documentos de ingreso y manejo de capacidades laborales, hallazgo número 11,21 (está relacionado con la herramienta para la trazabilidad de la información); y finalmente el hallazgo número 5 (evaluación desempeño para funcionarios de libre nombramiento y remoción). Por lo anterior



se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 10. Mejora, 10.3 Mejora continua.

OBSERVACIÓN No. 5

Se observa, el nivel de avance del tratamiento y cierre de las no conformidades asociadas a los planes de mejoramiento de las auditorías internas de calidad con corte 2018 y los hallazgos de las auditorías de gestión. Esto sucede en la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano asociado al proceso de TH. Lo anterior se evidencia que para considerar los resultados del análisis y evaluación para la entrada de la revisión por la dirección se debe realizar en su totalidad el cierre de hallazgo código 1478 (procedimiento de traslado de personal y respecto al hallazgo código 1485 (herramienta para el manejo de indicadores y del proceso (depuración de base datos, contratista para el desarrollo de la actividad). Así mismo se evidencia avance en el cierre de hallazgo Números 4 y 10 (control en documentos de ingreso y manejo de capacidades laborales, hallazgo número 11,21 (está relacionado con la herramienta para la trazabilidad de la información); y finalmente el hallazgo número 5 (evaluación desempeño para funcionarios de libre nombramiento y remoción). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 10. Mejora, 10.3 Mejora continua.

12. NO-CONFORMIDADES

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 SGGT 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.

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.

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.

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 SIGGESTION 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.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada al proceso de gestión del talento humano en el componente de implementación y desempeño de seguridad y salud en el trabajo:

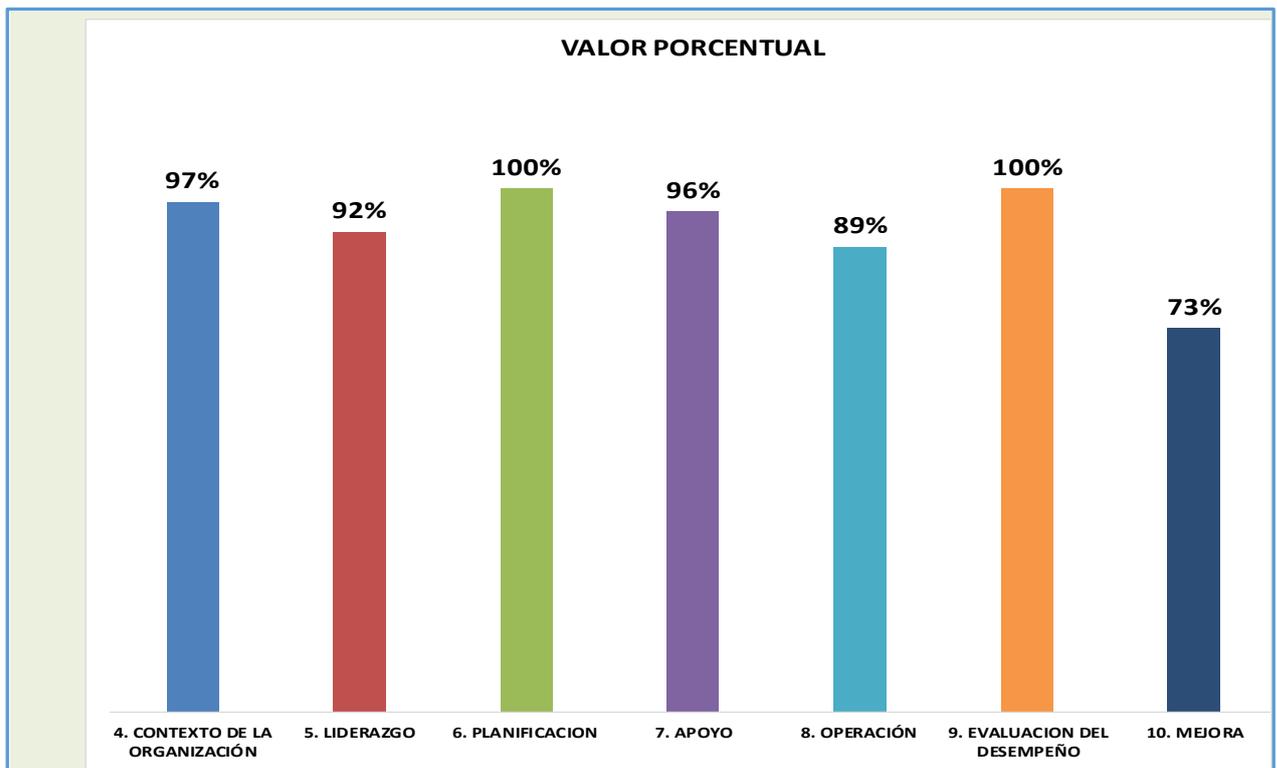


a) Cumplimiento de la norma

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	92%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	96%
8. OPERACIÓN	89%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	73%

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje del (92%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

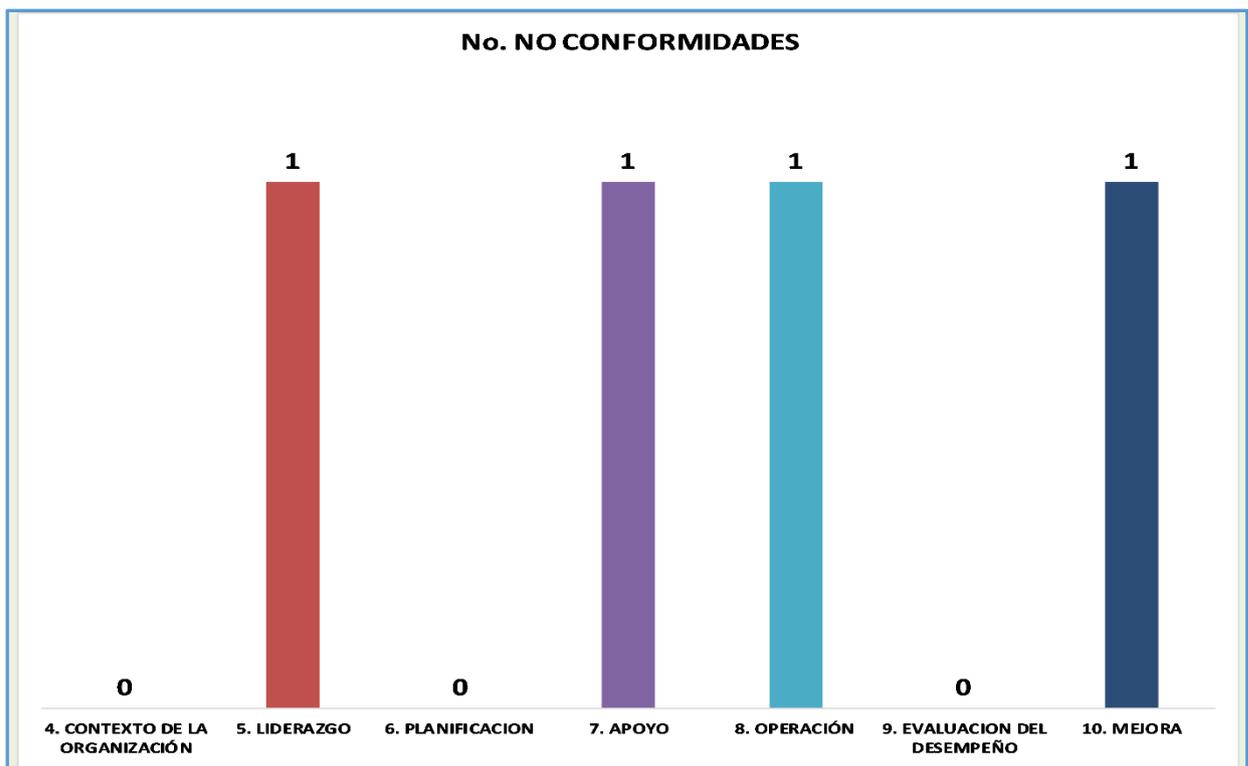


b) Número de No Conformidades y Observaciones

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	NÚMERO DE OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	1
5. LIDERAZGO	1	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	0
8. OPERACIÓN	1	2
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	1	2

Gráfica No. 2 número de NC



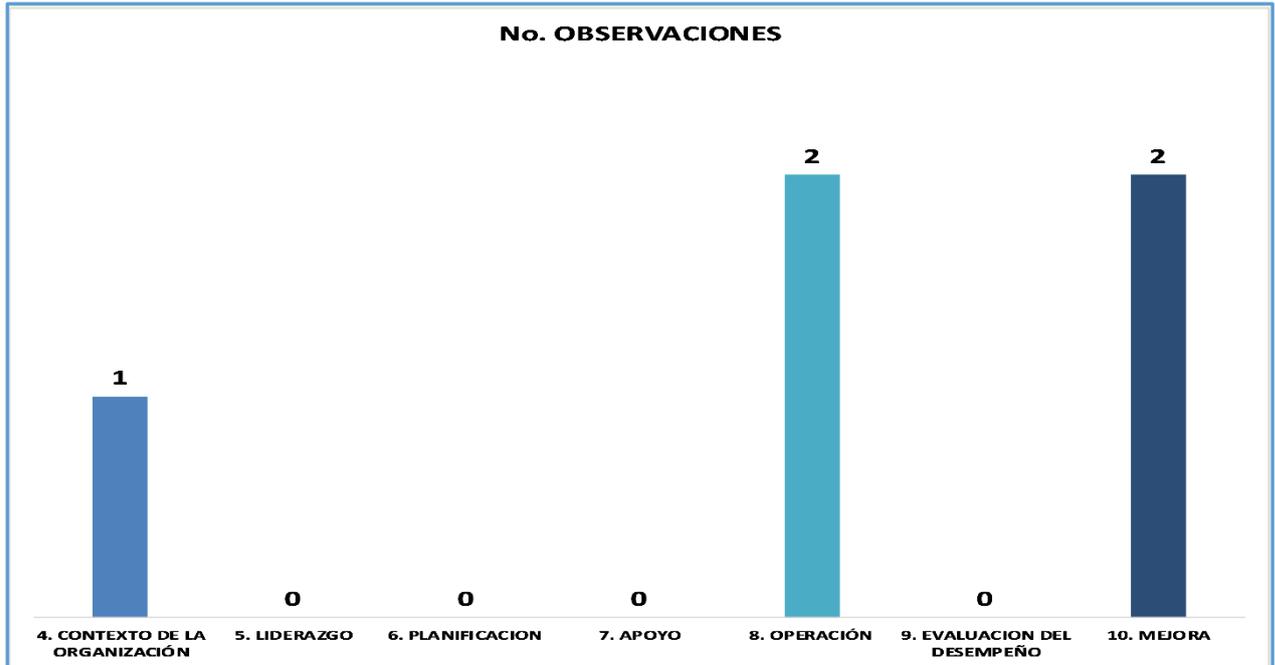
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron una (1) NC en el numeral 5. Liderazgo, una (1) NC en el numeral 7. Apoyo, una (1) NC en el numeral 8. Operación y una (1) NC en el numeral 10. Mejora; respecto a la aplicación de la herramienta papel de trabajo de auditoría interna en la 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 de calidad.

Se identificaron una (1) Observaciones en el numeral 4. Contexto de la Organización, dos (2) Observaciones en el numeral 8. Operación y dos (2) Observación en el numeral 10. Mejora, 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, los requisitos implementados por el Proceso Gestión del Talento Humano asociado al mapa de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 49 ítems es decir el (84%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

William Mahecha Hernández
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 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.