

 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 17

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 13 de mayo de 2021

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

Dependencia líder del proceso: Secretaría General – Grupo de talento Humano

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: 3, 4, 5, y 6 de mayo de 2021

Equipo Auditor: Auditor Líder: Ricardo Jesus Pacheco Herrera

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Riesgos de la auditoria (ISO 19011:2018/5.3):

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros);

 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 17

- Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.
- Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso de gestión del Talento Humano.
- Por la modalidad de la auditoria virtual se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, fracaso a la hora de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad. -Pérdida de información por falta de respaldo.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad: Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (caracterización del proceso (Ciclo PHVA, H: Plan Estratégico de Talento Humano; Directrices de gestión Talento humano alineados y articulado con MIPG).

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

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

Se evidencia que en proceso de gestión del Talento Humano el cumplimiento respecto a los requisitos del **capítulo 4 Contexto de la Organización** en cuanto a los numerales **4.1 Comprensión de la organización y su contexto** (mediante el desarrollo de la metodología como es la Guía para la construcción contexto estratégico V2 del 26 abril de 2019) en sus etapas de: Identificación y priorización de actividades el proceso priorizo las siguientes: Realizar la vinculación de servidores públicos - Realizar la vinculación de servidores públicos - Administrar historias laborales y SIGEP - Administrar la nómina, seguridad social y prestaciones de los funcionarios -

 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 17

Ejecutar los Planes y programas de desarrollo del talento humano, y la construcción de la DOFA teniendo en cuenta los factores internos y externos tanto positivos y negativos identificados en el informe de análisis de contexto del año 2020 y que se encuentran en el instrumento contexto estratégico V2 del 16 de abril de 2019. Se evidencia la implementación de controles y planes de tratamiento a través de estrategias DO, FA, FO y acciones para la materialización del riesgo a través de la estrategia DA y activos de información y que se encuentran en el instrumento contexto estratégico V2 del 16 de abril de 2019.

El proceso cuenta con la aprobación del análisis del contexto por parte de la oficina asesora de planeación desde el 24 de abril de 2024. Se evidencia ejercicios de construcción del análisis del contexto con la participación de funcionarios y colaboradores del proceso. Se evidencia ejercicio de socialización del análisis del contexto mediante reunión del día 24 de junio de 2020.

Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: El proceso tiene identificadas sus partes interesadas contenidas tales como: - Entidades del Orden Nacional y Territorial (Conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacionales y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas). – Sociedad (Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes). - Comunidad Internacional (Comunidad jurídica fundada en la protección de interés y valores colectivos esenciales compartidos por el conjunto de sus sujetos, que pretende la realización solidaria de un orden público internacional en Comunidad jurídica fundada en la protección de interés y valores colectivos esenciales compartidos por el conjunto de sus sujetos, que pretende la realización solidaria de un orden público internacional en virtud del reconocimiento de normas de derecho imperativo). – Cliente Interno. Se evidencia socialización de las partes interesadas al interior del proceso por medio de correo electrónico del 13 de abril de 2020.

Numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad: Se evidencian ejercicios de socialización del sistema integrado de gestión al interior del equipo, sin embargo, al auditar como el alcance del proceso contribuye al valor del sistema de gestión de la calidad se identificó la siguiente No Conformidad.

 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 17

NO CONFORMIDAD: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: 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.

Numeral 4.4: Sistema de gestión de calidad y sus procesos: Se evidencia que el proceso cuenta con su caracterización del proceso muestra sus entradas y salidas pertinentes para la generación de valor a través de su ciclo PHVA, manuales, planes y programas, procesos necesarios para su interacción, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar su gestión, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta.

NO CONFORMIDAD: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: No se evidencia al revisar el marco legal del plan estratégico de talento humano vigencia 2021 la actualización del normograma. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al realizar un muestreo del marco normativo ley 1064 2006, decreto 2489 2006, resolución 2646 2008, decreto 2482 2010, decreto 2923 2011, ley 1468 2011, decreto 2923 de 2011 Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 4.Contexto de la Organización, numeral 4.4.2 literal b, que establece que en la medida en que sea necesario) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

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

Se evidencia en el proceso de gestión del talento humano cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el Liderazgo y Compromiso en los siguientes aspectos:

Se evidencia la participación del líder del proceso en la aprobación del mapa de riesgo de gestión del talento humano de acuerdo con la metodología de administración del riesgo de la Unidad para las Víctimas realizada por video conferencia a través de la herramienta TEAMS consignada en el acta No. SIG-3 del 21 de julio de 2020.

 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 17

Se evidencia la participación del líder del proceso en la socialización de los resultados del Plan Estratégico de Talento 2020, socialización del Plan Estratégico de Talento 2021, socialización del plan de acción 2021, socialización del contexto estratégico, plan de mejoramiento y documentación SIG por videoconferencia a través de la herramienta TEAMS y mediante acta de reunión No. SIG-9 del 29 de enero del 2021.

Se evidencia la participación del líder del proceso en la reunión del 23 de julio de 2020 en el comité institucional de evaluación del desempeño realizado por medio de videoconferencia a través de la herramienta TEAMS donde presento la actualización del cronograma del Plan estratégico del talento humano debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 decretada por la Organización Mundial de la Salud y el estado, moviendo algunas actividades relacionadas con bienestar, autocuidado, capacitación, al segundo semestre del año, aclarando que no se han disminuido las actividades (173), si no que cambiado la modalidad de presencial a manera virtual.

Se evidencia la participación del líder del proceso en la Revisión por la dirección 2020 con fecha de 20 de noviembre del 2020, dando a conocer el cumplimiento del 80% en el reporte de las encuestas de satisfacción realizadas por el Grupo de Talento Humano por medio del indicador 86563 “Nivel de satisfacción de participantes en actividades de Bienestar” de manera trimestral” con el reporte de seguimiento al Plan de acción de manera trimestral en el aplicativo SISGESTION.

Se evidencia la socialización, apropiación y entendimiento de la Política y objetivos del SIG mediante la ruta de la página web que el líder del proceso conoce y apropia la política de calidad.

Se evidencia reunión mensual del SIG del mes de abril de 2021 donde se socializa al interior del equipo la política del proceso de gestión del Talento Humano, así como las demás políticas bienestar laboral, política del buen cuidado

Se evidencia en cuanto a roles, responsabilidades y autoridades el cumplimiento de los requisitos de los estudios previos de contratación y de las funciones del enlace del sistema de gestión de la calidad a través del contrato de prestación de servicios.

Se evidencia en envió a través de correos electrónicos a los líderes de los procesos y direcciones territoriales el diagnóstico y solicitud de formación y necesidades de capacitación por parte del líder del proceso.

 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 17

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

Se evidencia respecto al capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.1.1 El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades (correo electrónico de socialización de la metodología del riesgo del día 09 de junio de 2020 y acta de aprobación de riesgos No. SIG-3 con fecha del 21 de julio de 2020 donde se divulgo que el Mapa de riesgos del grupo de Talento Humano del año 2020 fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación, se identificaron 10 riesgos y 18 acciones del plan de tratamiento, se recordó que se identificaron 4 riesgos operativos, 4 de SST, 1 de corrupción y 1 de Seguridad de la Información, cronograma para aplicar la nueva metodología para la actualización del riesgos; así mismo se evidencia correos electrónicos con aportes de los riesgos de bienestar, capacitación, riesgos documental para la construcción del mapa de riesgo realizado por los funcionarios y colaboradores del proceso.

Así mismo se evidencia la alineación del contexto estratégico con el plan de tratamiento de riesgos de procesos y corrupción) 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 d) Lograr la mejora.

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

Se evidencia que el responsable del proceso ha determinado y solicitado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso de gestión del talento humano. De igual manera se evidencia la gestión y el desarrollo del talento humano en el marco del plan institucional de capacitación, donde se identifican los cursos de formación sobre inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas del Grupo Interno de Trabajo.

así mismo se evidencia mediante (acta No. SIG-09 del 29 de enero de 2021) donde informo sobre los resultados finales de los indicadores del plan de acción 2020, se comentó sobre cada uno de los indicadores con los líderes y se analizó el resultado, se dio a conocer los indicadores del plan de acción 2021, se da a conocer que se diseñaron 13 indicadores y que 8 de ellos son susceptibles de seguimiento mensual por parte de la OAP ya que se cargaran en el aplicativo SISGESTION, los 5 restantes se iniciara un control interno para mejorar la gestión de estas actividades, trimestralmente se pedirá reporte para estos 5 indicadores.

 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 17

Se socializo que la ejecución del plan estratégico del talento humano 2020 fue de un 95.8%, la ejecución supero las expectativas teniendo en cuenta la emergencia sanitaria producto del covid-19, realizando mas de 30 actividades de bienestar, 27 jornadas de cuidado emocional, 33 cursos de capacitación, que permitieron la participación de 9741 funcionarios y contratistas de la entidad.

En cuanto a infraestructura se evidencia mediante acta No. SIG-09 del 29 de enero de 2021 socialización del uso de las herramientas como One Drive, Sharepoint. El líder del proceso informa que se cuenta con una infraestructura locativa y herramientas tecnológicas adecuada por parte de sus funcionarios.

Se evidencia que el proceso comunica a todos los funcionarios en el marco del Plan Institucional de Formación y Capacitación, (PIC) la importancia de realizar cursos de inducción y reinducción en cumplimiento al artículo 7 del Decreto 1567 de 1998; los cuales van a desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional.

Se evidencia que le proceso tiene definido en la matriz de comunicaciones internas, externas, y socializa al territorio a través de correos SUMA la oferta de capacitación de acuerdo con el plan institucional de capacitación.

En cuanto a la gestión documental se evidencia la entrega de transferencia documental ACUERDOS y PLANES de la vigencia 2019 en reunión realizada el día 01 de diciembre de 2020, donde Se reunieron los funcionarios del Grupo de Gestión Talento Humano y del Sistema de Gestión Documental y Archivo, con el fin de formalizar la transferencia, previa verificación y punteo de cada registro de las unidades de conservación, recibidas para recepción en el Archivo Central.

Se evidencio las siguientes No Conformidades:

NO CONFORMIDAD: GESTION CONTRACTUAL: No se evidencia al solicitar al enlace SIG el diploma profesional de ingeniero industrial, como evidencia entrega el acta de grado. Esto sucede en el proceso de gestión del Talento Humano. Lo anterior se evidencia al verificar el soporte del diploma en la plataforma SIGEP el cual no está cargado. Ante la situación el líder proceso manifiesta que desde talento humano ellos son responsables de administrar las hojas de vida de los funcionarios de planta de toda la entidad y que solo administran estos archivos, que la necesidad contractual se adelanta de acuerdo al manual de contratación y procedimiento establecido que maneja la Secretaria General a través del grupo de gestión contractual y que los requisitos son cargados en el SIGEP y que toda documentación se envía a gestión contractual. Por lo

 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 17

anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.2 Competencia La organización debe: d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NO CONFORMIDAD: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: No se evidencia, claridad con el conocimiento, entendimiento de la actualización del mapa de riesgo. 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 que se realizaron ejercicios de socialización. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 toma de conciencia

NO CONFORMIDAD: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: No se evidencia el acta de reunión de la socialización del uso de la herramienta OneDrive de fecha del 24 de julio de 2020. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al indagar los motivos por el cual no se encuentra en el formato de acta de reunión y seguimiento V3, manifestando el enlace SIG que la oficina asesora de planeación por temas de virtualidad motivado por la emergencia sanitaria covid-19 comunico que se podría reemplazar el acta por el correo electrónico por dificultades para firmar listas de asistencia sin embargo no entrego como evidencia el lineamiento dado por la OAP. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5.3.1 que establece que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma

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

Se evidencia en el proceso de gestión del Talento Humano el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos.

Se audita la caracterización del proceso V9 de noviembre 8, 2019 con los criterios de auditoria con el Plan Estratégico de Talento Humano; Directrices de gestión Talento humano alineados y articulado con MIPG. Se realizo la auditoria al procedimiento plan institucional de capacitación V3, donde evidencia que el proceso cuenta con estudios previos de capacitación. El Plan Institucional de Formación y Capacitación PIC 2021, está orientado a la profesionalización y desarrollo de los servidores públicos; definiendo una nueva forma de gestionar el desarrollo de las capacidades de los servidores al incorporar estrategias de aprendizaje organizacional. Esta estrategia considera que

 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 17

el desarrollo de las capacidades del servidor parte, del fortalecimiento de las capacidades institucionales para que estas puedan ofrecer programas de aprendizaje mediante capacitación, inducción y entrenamiento con resultados óptimos. La capacitación que se dictará en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se enmarca en la educación informal y la educación para el trabajo y el desarrollo humano, dada la orientación al perfeccionamiento de habilidades en el desempeño del puesto de trabajo.

El diagnostico de necesidades adelantado por el Grupo de Gestión del Talento Humano recolectó necesidades de aprendizaje individuales y organizacionales manifestadas por todos los servidores de la Unidad, así como también las orientaciones de la alta dirección permitiendo identificar los conocimientos requeridos para el ejercicio del cargo a nivel de desempeño individual, competencias del área, y desempeño institucional.

Se evidencia la revisar el marco normativo del plan estratégico del talento humano la siguiente No Conformidad.

Con relación al seguimiento Control de las Salidas No Conformes el proceso de gestión del talento humano no se identificaron salidas de productos y servicios no conformes el cual esta determinado por el alcance del SIG.

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

Se evidencia que el proceso de gestión del talento humano realiza el seguimiento a las actividades que corresponde al plan de acción como son Realizar: - Implementar el Plan Estratégico de Talento Humano (PETH). - Ejecutar el Programa de Bienestar Social Plan Institucional de Capacitación Plan de formación y cuidado emocional y Plan anual de Seguridad y salud en el trabajo. - Implementar acciones de Gestión del Conocimiento en materia de Talento Humano. - Administrar el desempeño individual y el desarrollo de competencias de los funcionarios en el logro de los fines metas y resultados institucionales. - Realizar acciones a funcionarios contratistas operadores en las actividades de formación y cuidado emocional. - Construir prácticas de Integridad al interior de los procesos a partir de la aplicación de actividades de la caja de herramientas de los valores del servicio público. - Apoyar funcionarios en Acciones Estratégicas de Talento Humano. Verificando en la herramienta SIGGESTION el cumplimiento de las actividades de acuerdo con la programación del indicador en el plan de acción 2020.

Se evidencia la medición de la satisfacción del cliente mediante la realización de encuestas de satisfacción como la encuesta de satisfacción del bingo navideño que fue respondida por 222 funcionarios con un promedio de satisfacción del 92%. la aplicación

 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 17

de encuesta curso formador de formadores la cual fue respondida por 13 funcionarios con un promedio de satisfacción del 100%. Realización de encuesta del diplomado en Excel la cual fue respondida por 70 funcionarios con un promedio de satisfacción del 95%.

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

Se evidencia por parte del proceso de gestión del talento humano con el cumplimiento del numeral 10. Mejora, en el tratamiento de las no conformidades. Se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento para el cierre de no conformidades de la auditoría interna de calidad corte 2020 sin embargo a la fecha estas no conformidades no se encuentran cerradas a razón del cronograma del plan de mejoramiento.

11. OBSERVACIONES

OBSERVACION NO. 1: PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO: Se observa que al radicar la solicitud de contratación por la modalidad de contratación directa (Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión) no se realizaron controles. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano asociado al proceso de contratación del procedimiento “contratación directa prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión V1”. Lo anterior se evidencia al verificar la entrega de la documentación completa por medio de la lista de chequeo, actividad contemplada en el numeral 6 del procedimiento de responsabilidad de las dependencias solicitantes. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5.3.1 que establece que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite

OBSERVACION NO. 2: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: Se observa al verificar el plan de mejoramiento de las No Conformidades vigencia 2020 el cumplimiento parcial de actividades. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al verificar en la herramienta SIGGESTION las actividades del plan de mejoramiento con registro de estado abierto. Por lo anterior deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 10. No conformidad y acción correctiva. Numeral 10.2.1 que establece que cuando ocurra una No Conformidad, incluida cualquiera originada por quejas la organización debe: C: implementar cualquier acción necesaria.

 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 17

12. NO-CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD NO. 1: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: 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.

NO CONFORMIDAD NO. 2: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: No se evidencia, claridad con el conocimiento, entendimiento de la actualización del mapa de riesgo. 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 que se realizaron ejercicios de socialización. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 toma de conciencia

NO CONFORMIDAD NO. 3: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: No se evidencia al revisar el marco legal del plan estratégico de talento humano vigencia 2021 la actualización del normograma. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al realizar un muestreo del marco normativo ley 1064 2006, decreto 2489 2006, resolución 2646 2008, decreto 2482 2010, decreto 2923 2011, ley 1468 2011, decreto 2923 de 2011. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 4. Contexto de la Organización, numeral 4.4.2 literal b, que establece que en la medida en que sea necesario) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

NO CONFORMIDAD No. 4: PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO: No se evidencia el acta de reunión de la socialización del uso de la herramienta OneDrive de fecha del 24 de julio de 2020. Esto sucede en el proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia al indagar los motivos por el cual no se encuentra en el formato de acta de reunión y seguimiento V3, manifestando el enlace SIG que la oficina asesora de planeación por temas de virtualidad motivado por la emergencia sanitaria covid-19 comunico que se podría reemplazar el acta por el correo electrónico por dificultades

 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 17

para firmar listas de asistencia sin embargo no entrego como evidencia el lineamiento dado por la OAP. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5.3.1 que establece que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite

NO CONFORMIDAD NO. 5: GESTION CONTRACTUAL: No se evidencia al solicitar al enlace SIG el diploma profesional de ingeniero industrial, como evidencia entrega el acta de grado. Esto sucede en el proceso de gestión del Talento Humano. Lo anterior se evidencia al verificar el soporte del diploma en la plataforma SIGEP el cual no está cargado. Ante la situación el líder proceso manifiesta que desde talento humano ellos son responsables de administrar las hojas de vida de los funcionarios de planta de toda la entidad y que solo administran estos archivos, que la necesidad contractual se adelanta de acuerdo al manual de contratación y procedimiento establecido que maneja la Secretaria General a través del grupo de gestión contractual y que los requisitos son cargados en el SIGEP y que toda documentación se envía a gestión contractual. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.2 Competencia La organización debe: d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

13.FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS:

1. Se evidencia la excelente disposición de los funcionarios y colaboradores del proceso de gestión del talento humano en la realización de la auditoría interna combinada remota, haciendo entrega de las evidencias solicitadas y mostrando una buena actitud frente a la ejecución de la auditoria.
2. La disponibilidad de los funcionarios para atender la auditoria y de atender las recomendaciones dadas por parte del equipo auditor.
3. Se cuenta con un plan institucional de capacitación completo y que tiene en cuenta la virtualidad ante la emergencia sanitaria Covid-19.
4. Se evidencia ejercicios socialización del sistema integrado de gestión a los funcionarios y contratista por parte del líder del proceso de GTH.
5. El proceso realiza la mejora continua con la actualización de los formatos y procedimientos.

 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 17

6. Cumplimientos de las actividades del plan acción vigencia 2020 y 2021.
7. La aplicación de encuestas de satisfacción que permiten medir el nivel de desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.
8. El proceso implemento acciones de mejora con los factores negativos identificados en el análisis de contexto vigencia 2020 que afectaban al proceso de gestión del talento humano.

DIFICULTADES:

1. Dificultades en la visualización de las evidencias debido a problemas de la calidad del canal de comunicación.

14. 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:

- a) Cumplimiento de la norma.

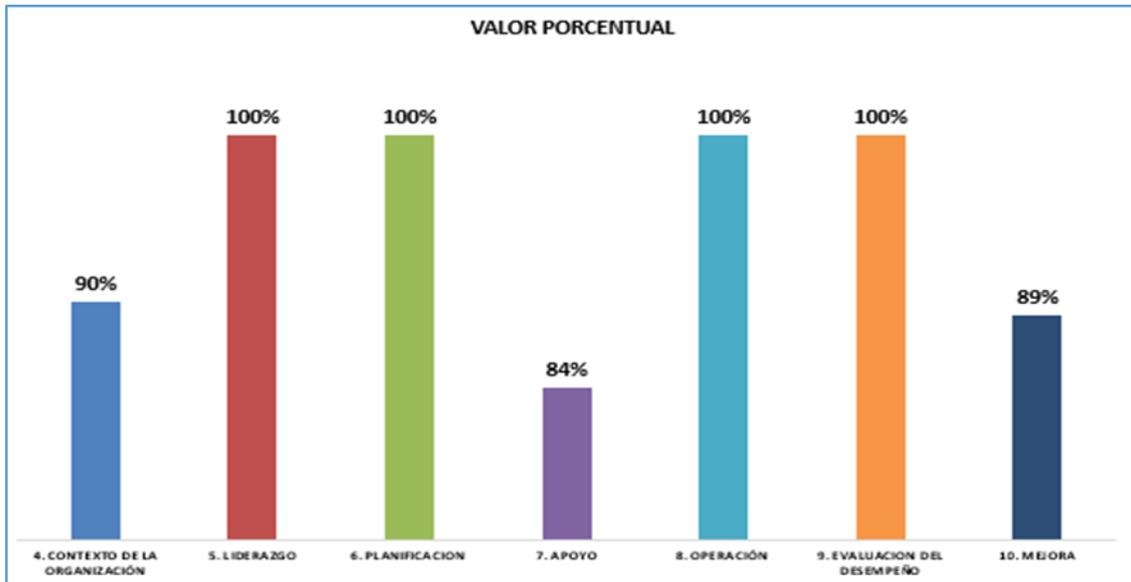
Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	90%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	84%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	89%

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 14 de 17

Gráfica No. 1. Porcentajes del resultado de la Auditoria



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del (95%) 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

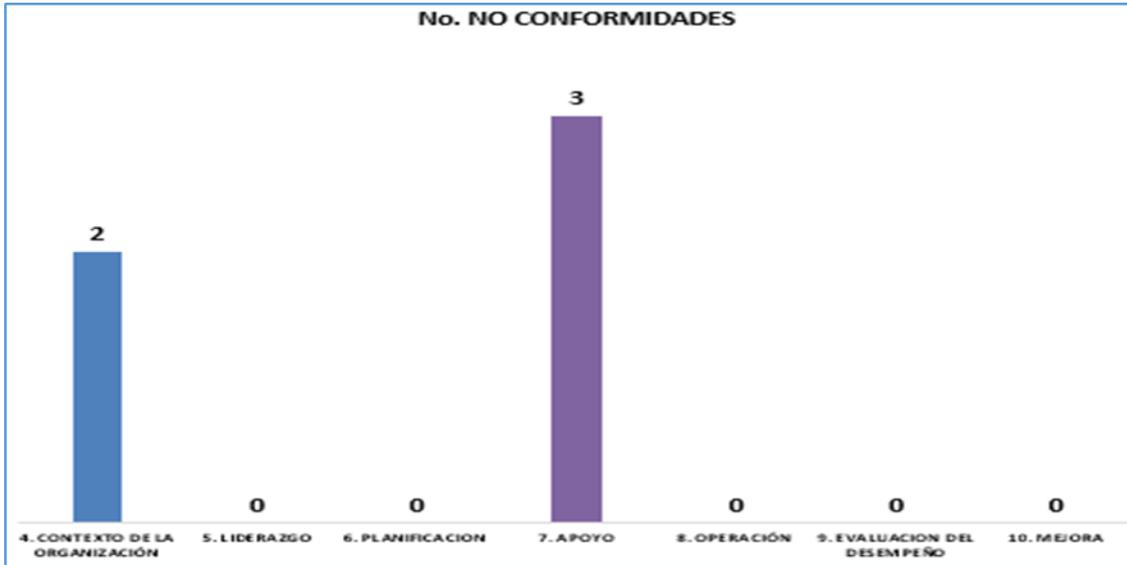
Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	3	1
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	1

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 15 de 17

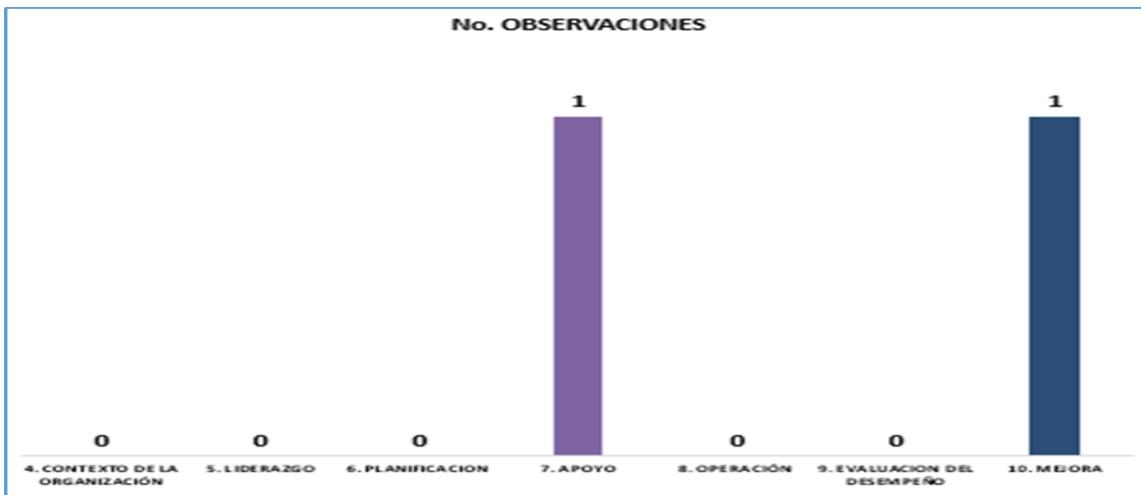
Gráfica No. 2 Número de NC



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron (2) NC en el numeral 4 contexto de la organización, (3) NC en el numeral 7 Apoyo; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna 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 16 de 17

Se identificaron dos (2) Observaciones. (1) en el numeral capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5.3.1 y (1) Numeral 10.2.1 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.

Tabla No. 3 Ítems a mantener

No. ITEMS A MANTENER
11
7
4
11
12
3
2
50
88%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de gestión del talento humano asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 50 ítems es decir el (88%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

Ricardo Jesus Pacheco Herrera
Auditor líder ISO) 9001:2015

Carlos Arturo Ordoñez Castro
Jefe Oficina de Control Interno

 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 17

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 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.