

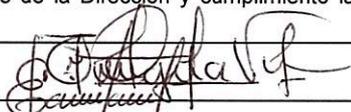
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME AUDITORÍA SIG CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.3</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Ivonne Ochoa T. Revisado por: Emiro José García P. Aprobado por: Emiro José García P.</p>		
Proceso, Proyecto, Plan de Desarrollo y/o POA: Gestión del Talento Humano				
Líder y/o Responsable del Proceso, Proyecto y/o Plan o POA: Dra Graciela Retamoso LLamas				
Auditor Líder: Támara Vanin Nieto				
Auditor (es): N.A				
Fecha de Ejecución Auditoría: Septiembre 20 al 2 de octubre de 2017				
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA				
OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y mejora continua del proceso de Gestión del Talento Humano, en cumplimiento de la norma NTC-GP-1000:2009				
ALCANCE: Verificar el cumplimiento de la norma de Calidad NTC-GP-1000:2009 en el Proceso de Gestión del Talento Humano, correspondiente al período comprendido entre Junio 2016-Abril 2017. requisitos mínimos de NTCGP 1000:2009: 4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión Documental, 4.2.1 Generalidades 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5. Responsabilidad de la Dirección. 5.1 Compromisos de la Dirección. 5.2 Enfoque al Cliente. 5.4 Planificación. 5.5.3 comunicación Interna. 5.6 Revisión por la Dirección. 6. Gestión de los recursos. 6.1 Provisión de Recursos, 6.2 Talento Humano, 6.3 infraestructura, 6.6 Ambiente de trabajo 6.2 Planificación del diseño y desarrollo, 7. Realización del producto o prestación del servicio. 7.1 Planificación del producto. 7.2 Procesos relacionados con el Cliente. 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo, 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo, 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo, 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo, 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo, 7.5 Producción y prestación del Servicio. 7.5.1 Control y Producción de la Prestación del Servicio. 7.5.2 Validación de la producción Prestación del Servicio. 7.5.3 Identificación de la Trazabilidad 7.5.5 Preservación del Producto y /o servicio. 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición. 8. Medición Análisis y Mejora: 8.1 Generalidades Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.3 Control de Producto y o servicio no conforme, 8.4 Análisis de datos., 8.5 Mejora, 8. 5.1. Mejora Continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva, temas generales y temas adicionales que surjan del proceso de auditoría para el periodo correspondiente al período comprendido entre Junio 2016-Abril 2017.				
CRITERIOS: Norma Técnica de Calidad NTC-GP-1000:2009: NTCGP 1000: 2009, Procedimientos obligatorios de la norma y los documentados por cada proceso. Normatividad Vigente y procedimiento SDS-THO-PR-002-Permanencia del Talento Humano				
LIMITACIONES: El desarrollo de obligaciones laborales y contractuales, así como compromisos diferentes a la auditoría tanto por la auditora líder como por parte de los referentes del proceso de Gestión del Talento Humano, generó reprogramaciones de las fechas de auditoría, sin embargo estas se pudieron realizar dentro del período planificado, falta de organización de la información en el momento de la auditoría afectando la ejecución de lo programado en el Plan de Auditoría.				
METODOLOGÍA UTILIZADA: Dentro de la auditoría se realiza verificación del cumplimiento de los numerales de la NTCGP 1000:2009, que le aplican al proceso de Gestión del Talento Humano, mediante: visitas de campo, aplicación de lista de chequeo e instrumento de verificación, revisión documental, mediante la interacción con referentes que participan en el procedimiento SDS-THO-PR-002- Permanencia del Talento Humano.				
NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.1	No hay evidencia por parte del Proceso de Gestión del Talento Humano de la socialización del Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la SDS (mapa de procesos, organigrama, política del SIG, objetivos del SIG, caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano, entre otros) a los profesionales nuevos y antiguos de la Dirección.			X
4.1	Se evidencia la planificación del proceso de Gestión del Talento Humano, mediante la identificación de necesidades y expectativas del usuario, revisión de la norma, revisión del Plan de Desarrollo Nacional y Distrital, planificando sus actividades a través del Plan Operativo Anual (vigencia 2016 y 2017) y a través de los Proyectos de Inversión 1192 de 2016 "Fortalecimiento de la Institucionalidad, Gobernanza y Rectoría en Salud" y 7524 de 2017- "Fortalecimiento y Desarrollo Institucional" los cuales son generados por la subsecretaría Corporativa, evidenciándose que el talento humano y los recursos son suficientes para el desarrollo de las actividades propias de la Dirección de Talento Humano y para el cumplimiento de la normatividad vigente.	X		
4.1	Se identifica la existencia de interacción del proceso de Gestión del Talento Humano con otros procesos de la SDS (estratégicos, misionales, apoyo, evaluación seguimiento y mejora), evidenciándose actividades transversales para el talento humano, entre otros en las actividades de bienestar, capacitaciones, Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.	X		

NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.1	La Dirección de Talento Humano asignó recursos humanos, físicos y financieros para el desarrollo de las actividades propias de la Dirección para las vigencia 2016 y 2017, a través de los Proyectos de Inversión 1192 de 2016 "Fortalecimiento de la Institucionalidad, Gobernanza y Rectoría en Salud" y 7524 de 2017- "Fortalecimiento y Desarrollo Institucional" y mediante el Talento Humano de planta, el cual permitió desarrollar las funciones y actividades propias de la Dirección.	X		
4.1	Se evidencia informe de autoevaluación de riesgos y controles del proceso de Gestión del Talento Humano del periodo comprendido entre el 17 de abril 2017 al 31 de mayo del 2017, que el proceso cuenta con un total de 6 riesgos con 11 controles, lo cual sugiere que el proceso cuenta con un esquema preventivo adecuado a los riesgos identificados, se evidencia que los 11 controles poseen una herramienta para ejercer el control y han demostrado ser efectivos, sin embargo se concluye que para el riesgo "Déficit en la gestión de riesgos laborales" el control "Seguimiento a indicadores de estructura, proceso y resultado del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo" no ha sido efectivo ya que los indicadores del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo están en proceso de construcción. Por consiguiente, su calificación es Moderada y se hace necesario formular una acción preventiva.			X
4.1	Se aprecia control sobre las actividades delegadas a terceros evidenciándose seguimiento a los contrato:1845-16 suscrito con la Universidad Militar para implementar el plan de Capacitación PIC 2016, al contrato 887-2017 suscrito con la Caja de Compensación Compensar, para desarrollar actividades de Bienestar a los servidores públicos de la SDS, en aras de contribuir a su desarrollo integral y al contrato 1859-16 para desarrollar las acciones de Salud y Seguridad en el trabajo, evidenciándose reuniones periódicas y seguimiento a las obligaciones contractuales por parte de los referentes de la Oficina de Talento Humano.	X		
4.2.3	Se aprecia que los documentos, formatos e instructivos del procedimiento SDS-THO-PR-002- Permanencia del Talento Humano, están conforme a los publicados en ISOLUCION (versión, código, nombre, entre otros), así como se evidencia que el proceso realiza revisión y actualización de los procedimientos, formatos e instructivos, como son: SDS-THO-PR-006 Gestión del Cambio, SDS-THO-PR-004 Encargo por Derecho Preferencial, SDS-THO-PR-005 Nombramientos Provisionales.	X		

NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.2.4	Se aprecia que el proceso no cumple con lo establecido en el "Manual de Organización de Archivos y Tratamiento Documental en la S.D.S" ni con la Ley General de Archivos en su ARTICULO 4o. donde se establece: "PRINCIPIOS GENERALES. d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.", los cuales son responsables del cumplimiento, manejo, uso, organización y conservación de los documentos, así como de garantizar su uso debido. La conservación y custodia de los documentos de los archivos de gestión o de oficina, así como su transferencia organizada al Archivo Central, será responsabilidad de los Jefes de las unidades o dependencias, quienes designarán a un responsable que velará por el cumplimiento de las normativas que se establezcan desde el Despacho del Secretario, evidenciándose que no existe control de documentos y registros en cuanto a identificación, almacenamiento y protección, acorde a la tabla de retención documental de la Dirección de Gestión de Talento Humano, encontrándose archivo 2016 almacenado sin cumplir con lo definido en la tabla de retención documental, carpetas no identificadas con series y subseries sino algunas con nombres de las diferentes direcciones, así como también se evidencia falta protección y custodia de documentos de orden legal, los cuales se encuentran ubicados en área de fácil acceso y manipulación por parte de terceros, poniendo en riesgo información relevante para la entidad		X	
5.1 y 5.6	Se aprecia que el proceso identifica las necesidades y expectativas del cliente, evidenciado a través de la identificación de las necesidades de capacitación por cada una de las dependencias de la SDS tanto para la vigencia 2016 como para la vigencia 2017, así como para el diseño del Plan de Bienestar e incentivos mediante la aplicación de encuesta para la vigencia 2016 y 2017, y mediante el análisis de las encuestas de satisfacción de la vigencia anterior, estas necesidades y expectativas permitieron el diseño del Plan Institucional de Capacitación (PIC 2016 y PIC 2017), así como el diseño de Plan de Bienestar e Incentivos, adoptado mediante resolución 436 del 2017. Sin embargo se evidencia que las necesidades y expectativas del cliente en lo relacionado con capacitaciones para el fortalecimiento de competencias del talento Humano, no se satisfacen oportunamente encontrándose que el PIC 2016, se construye con las necesidades del 2015, pero estas solo se están impactando hasta la vigencia 2017, de igual forma y no menos relevante para el PIC 2017, el cual se construye con las necesidades del 2016, no ha iniciado su ejecución, a pesar de estar programado en el cronograma del PIC 2017, el cual debía iniciarse en el II trimestre del 2017, a la fecha (octubre del 2017) no se ha iniciado su ejecución, porque se está desarrollado la ejecución del PIC 2016 con la universidad Militar Nueva Granada (contrato 1845-16) y está en proceso de contratación el PIC 2017.			X

NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
5.2	Se aprecia que el proceso identifica las necesidades y expectativas del cliente, evidenciado a través de la identificación de las necesidades de capacitación por cada una de las dependencias de la SDS tanto para la vigencia 2016 como para la vigencia 2017, así como para el diseño del Plan de Bienestar e incentivos mediante la aplicación de encuesta para la vigencia 2016 y 2017, y mediante el análisis de las encuestas de satisfacción de la vigencia anterior, estas necesidades y expectativas permitieron el diseño del Plan Institucional de Capacitación (PIC 2016 y PIC 2017), así como el diseño de Plan de Bienestar e Incentivos, adoptado mediante resolución 436 del 2017. Sin embargo se evidencia que las necesidades y expectativas del cliente en lo relacionado con capacitaciones para el fortalecimiento de competencias del talento Humano, no se satisfacen oportunamente encontrándose que el PIC 2016, se construye con las necesidades del 2015, pero estas solo se están impactando hasta la vigencia 2017, de igual forma y no menos relevante para el PIC 2017, el cual se construye con las necesidades del 2016, no ha iniciado su ejecución, a pesar de estar programado en el cronograma del PIC 2017, el cual debía iniciarse en el II trimestre del 2017, a la fecha (octubre del 2017) no se ha iniciado su ejecución, porque se está desarrollado la ejecución del PIC 2016 con la universidad Militar Nueva Granada (contrato 1845-16) y esta en proceso de contratación el PIC 2017.		X	
5.3	Se evidencia que el proceso implementa la política de operaciones socializada a los profesionales y personal de apoyo de la Dirección de Talento Humano el 31 de octubre de 2016	X		
6.1	Se aprecia que el proceso planifica las necesidades presupuestales en cuanto a recursos humanos, financieros y operacionales acorde a los objetivos, metas y actividades propias del proceso, asignando recurso para las vigencia 2016 y 2017, a través de los Proyectos de Inversión 1192 de 2016 "Fortalecimiento de la Institucionalidad, Gobernanza y Rectoría en Salud" y 7524 de 2017- "Fortalecimiento y Desarrollo Institucional" y mediante el Talento Humano de planta, el cual permitió desarrollar las funciones y actividades propias de la Dirección	X		
6.1	Se aprecia que no existe trazabilidad parte del proceso de Gestión del Talento Humano para el seguimiento de los recursos asignados y ejecutados para la vigencia 2016 y 2017, aduciendo que la gerencia de estos proyectos está a cargo de la Subsecretaría Corporativa, evidenciándose falta de seguimiento y control de los recursos asignados al proceso, adicionalmente al revisar el SEGPLAN del proyecto 1192 con corte a diciembre del 2016 se encontró que para el desarrollo de las actividades del Proceso se contó con un presupuesto de \$ 1.923.213.000 con una ejecución o compromisos de \$1.349.263.217 es decir una ejecución y compromisos del 70,16% de los recursos asignados, quedando una serie de recursos planificados sin ejecución vulnerándose el principio de la planeación. Adicionalmente se encontró que en el Plan Anual de adquisiciones del 2017, se tenía planificado realizar contrato para desarrollar las actividades tendientes a fortalecer las competencias laborales del talento humano el cual estaba planeado para contratar en marzo y a la fecha no se ha realizado dicho contrato, incumpliendo lo planificado en el PAA vigencia 2017.			X

NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
6.2.2	Se evidencia que el personal contratado cumple con los requisitos definidos para el desarrollo del objeto contractual (formación, competencias, y experiencia), lo cual se verifico en los contratos: 1799-2016 suscrito con Diana Cristina Rondón, contrato 922-16 suscrito con Claudia Gómez, y contrato 48-17 suscrito con Natalie Ríos. Adicionalmente el proceso de Gestión del Talento Humano lidera actividades de fortalecimiento de competencias de los servidores públicos de la Entidad, mediante la implementación del Plan Institucional de Capacitaciones, para lograr la competencia necesarias de los servidores públicos de la entidad.	X		
6.3 Y 6.4	El proceso de Gestión de Talento Humano cuenta con la infraestructura (equipos de computo, redes, teléfono y archivadores) para el correcto desarrollo de sus actividades	X		
7.1 y 7.2	El proceso planifica sus productos o servicios como se evidencia en: las actividades de capacitación, bienestar, mediante la identificación de necesidades y para el SGSST mediante la autoevaluación del SGSST (según la normatividad vigente Resolución 1111 del 2017, y se elabora plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos y el plan de trabajo para implementar el SGSST. Sin embargo se incumple el cronograma de capacitación del PIC 2017 sin que se evidencie ajustes del mismo para dar cumplimiento con los requisitos del cliente interno, acorde a sus necesidades.			X
7.2.2	Se aprecia que el proceso cuenta con mecanismos de comunicación con el cliente interno y externo según corresponda para dar a conocer sus productos o servicios , a través de la pagina de intranet, correo electrónico, memorandos y circulares por medio de las cuales socializa la información relevante de las actividades que lidera el proceso	X		
7.3.1 , 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4 , 7.3.5 y 7.3.6	Se evidencia que el proceso planifica, controla y verifica el diseño y desarrollo de sus productos /o y servicios, como son el plan de capacitaciones, el plan de bienestar e incentivos y el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo antes de su publicación o implementación, evidenciándose una adecuada planificación para el diseño y desarrollo, incluyendo identificación de necesidades, mesas trabajo, ajustes documentales previos a el producto final (Plan Institucional de Capacitación, Plan de bienestar e incentivos para 2017, y SG-SST el cual está en proceso de ajuste según lo definido en la resolución 111 del 2017), sin embargo no se evidencia registros de la trazabilidad de las revisiones, validación y control de cambios en la fase de diseño y desarrollo antes de su implementación. Adicionalmente al revisar la autoevaluación del SGSST se evidencia que no existe a nivel institucional la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo la cual debe ser parte de las políticas de gestión de la SDS, incumpliendo lo establecido por la normatividad vigente.			X
7.5	Se aprecia que el proceso de Gestión de Talento Humano implemento sus productos o servicios como se pudo apreciar en la implementación del PIC y del Plan de Bienestar e Incentivos, evidenciándose: convocatoria del talento humano, proceso de inscripción, desarrollo de las actividades de capacitación y bienestar, listados de asistencia, evaluación pre test y pos test para las capacitaciones recibidas, memorias de la capacitación, así como la aplicación de encuestas de satisfacción tanto para las capacitaciones como para las actividades de bienestar, sin embargo no se evidencia la trazabilidad (registros) que permitan evidenciar el seguimiento y medición de los mismos acorde a lo planificado y que este sirva de insumo para la toma de decisiones y evaluación del impacto de la gestión desarrollada.			X

NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
8.2.1	Se cuenta con evidencia objetiva de la aplicación de encuestas de satisfacción con una calificación adecuada con relación al desempeño del proceso en lo relacionado con el desarrollo del PIC 2016 y las actividades desarrolladas en el marco del Plan de Bienestar e Incentivos 2016 Bienestar, adicionalmente se evidenció que el proceso de Gestión de Talento Humano monitorea y analiza las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes del proceso a través de las notificaciones de novedades para el SGSST, los resultados de las encuestas de satisfacción, solicitudes de correos, entre otros	X		
8.2.3	El proceso de gestión de Talento Humano realiza mediciones periódicas para evaluar el desempeño de sus proceso mediante el seguimiento de la gestión a través de las herramientas SEGPLAN y POA, sin embargo no se evidencia registro y trazabilidad de las actividades adelantadas frente a las dificultades detectadas para el cumplimiento de metas y actividades trazadas.			X
8.3, 8.5.1 y 8.5.2	Se aprecia que el proceso identifica sus no conformidades y acciones preventivas, sin embargo se evidencia falta de monitoreo periódico y cierre de las mismas dentro de los tiempos establecidos			X
ASPECTOS POSITIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • El líder del proceso demostró compromiso y liderazgo para facilitar el desarrollo de la auditoria de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. • Los colaboradores de la Dirección de Talento Humano se mostraron receptivos frente a la auditoria y en la entrega de las evidencias solicitadas como soporte de la auditoria. • Se evidencia el compromiso del talento humano y el trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la Dirección de Talento Humano para el cumplimiento de las funciones propias de la Dirección y cumplimiento las actividades trazadas en los proyecto de inversión y POA de la Dirección. 				
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Tamara Vanin Nieto 				
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Emiro José García Palencia 