



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
INFORME AUDITORÍA SGC
CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.6

Elaborado por: Mónica
Ulloa Maz
Revisado por: Olga Lucia
Vargas Cobos.
Aprobado por: Olga Lucia
Vargas Cobos



Proceso : Gestión del Talento Humano

Líder del Proceso: José Elias Guevara Fragozo

Auditor Líder: José Gregorio Bueno Hernández

Equipo Auditor: Clara Judith Mariño Inocencio

Fecha de Ejecución Auditoría: Agosto de 2021

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO:

Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 incluidos en el proceso de Gestión del Talento Humano, de igual manera medir la capacidad del proceso para asegurar que la entidad cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión, determinando la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados y finalmente identificar las mejoras potenciales del proceso frente al sistema de gestión.

ALCANCE:

Desde: El contexto estratégico del proceso frente a la gestión de los riesgos asociados a su naturaleza operacional, la evaluación del desempeño, recursos de seguimiento, medición y controles operativos, gestión del conocimiento, liderazgo y la información documentada.

Hasta: La autoevaluación y su mejoramiento continuo

CRITERIOS:

Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, Control del Riesgo, Objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.

LIMITACIONES: N/A

METODOLOGÍA UTILIZADA:

Observación y revisión de las evidencias de la gestión realizada de acuerdo con la normatividad existente, evaluación de los procedimientos elaborados para la gestión derivada de la caracterización del proceso de Gestión del Talento humano, Mesas técnicas de trabajo, verificación de estado de avance por cada punto de atención, ampliación y precisiones de aspectos derivados de documentación aportada por el proceso. Entrevistas de trabajo aplicadas para la evaluación del conocimiento de requisitos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Describir el hallazgo de conformidad o no conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	En revisión de la matriz DOFA para la vigencia 2020 y 2021, se identificó el ejercicio de análisis de situaciones internas y externas, en donde la confrontación de ambas matrices muestra diferencial en la información que hace parte del análisis, contemplando que, en la vigencia 2020, fueron analizados varios componentes y en la vigencia 2021 la matriz involucra criterio de análisis mínimos, lo que genera incertidumbre sobre la aplicación completa del análisis DOFA.	X	

<p>4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.</p>	<p>En la verificación de como Gestión del Talento Humano tiene documentados sus procesos, procedimientos, recursos e interacciones en su sistema de gestión de calidad con la entidad, ISOLUCION como base documental; Esta plataforma contiene la estructura documental de los elementos aprobados y se aportó una base en Excel donde se verifica el documento, título del documento, plantilla, versión, fecha de creación, se evidencia el flujo de aprobación de los documentos y su correspondiente fecha de publicación.</p>	<p>X</p>	
<p>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad. 5.1.2 Enfoque al cliente</p>	<p>En verificación del ejercicio de liderazgo enfocado hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de sus clientes, se demostró el liderazgo del proceso de Gestión del Talento Humano direccionado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes a través de los documentos presentados DGTH- PERCEPCIÓN DEL CLIENTE 2020 y INFORME DE PERCEPCION CLIENTE DGTH21, donde en términos generales los funcionarios de la SDS que diligenciaron la encuesta calificaron de manera positiva los servicios de la Dirección de Talento Humano y proponen la formulación de acciones para abordar riesgos de conformidad al análisis presentado en informe de percepción cliente 2021.</p>	<p>X</p>	
<p>5.3 Roles Responsabilidades y Autoridades en la organización</p>	<p>En verificación de como se encuentran definidas las líneas de autoridad y responsabilidad en el proceso y servicios a su cargo, con respecto a la asignación de roles y responsabilidades, estos, se encuentran contenidos para el personal de planta mediante la delegación de funciones o para el nivel directivo con los acuerdos de gestión y para contratistas mediante la asignación de obligaciones contractuales. Para la identificación de roles y responsabilidades se entrevistaron a 4 colaboradores de los cuales 2 conocía sus roles y responsabilidades, 2 no entendieron la pregunta, es necesario que el proceso divulgue y apropie de manera permanente los roles y responsabilidades de cada colaborador del proceso.</p>	<p>X</p>	
<p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades 6.1.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 6.1.2 La organización debe planificar Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades</p>	<p>En la verificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades del proceso, se verificó un listado de acciones (No conformidades, Acciones para abordar Riesgos y oportunidades levantadas por el proceso), en donde se evidenció que el proceso aprovisiona y gestiona actividades para su corrección e identifica oportunidades y se gestionan; de esto se evidenciaron en la vigencia 2021 el proceso cuenta con 3 no conformidades y 3 acciones para abordar el riesgo abiertas y gestionadas oportunamente.</p>	<p>X</p>	
<p>7.1.2 Recurso Humano requiere que la entidad cuente con el personal necesario para realizar un funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad y el proceso con el fin de cumplir de forma constante con todos los requisitos legales y los reglamentos del cliente</p>	<p>En la verificación del personal necesario para desarrollar las actividades de su portafolio, el proceso Gestión del Talento Humano cuenta con el recurso humano necesario para el funcionamiento eficiente del sistema de calidad y su respectiva operación, luego de verificación se evidencia que actualmente cuenta con: 24 cargos provistos en planta, 29 Contratistas.</p>	<p>X</p>	

7.1.3 Infraestructura requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia	El proceso cuenta con las áreas, equipos, transporte, tecnologías de información y comunicación necesarias para la operación y el control, las cuales permiten que sus funciones se desarrollen. En la inspección realizada en la visita, se pudo revisar que para el funcionamiento se cuenta con el séptimo piso del edificio del administrativo, el cual se encuentra con su máxima ocupación y el proceso de teletrabajo se realiza en el segundo piso en la biblioteca de la SDS. Información verificada en el Plan_Anual_Vacantes_2021 y Plan_Previsión_de_Recursos_2021_1	X	
7.1.4 Ambiente de Trabajo ambiente para el buen funcionamiento de los procesos, ya que una empresa requiere que se determinen, proporcionen y mantengan un gran ambiente para la operación de los procesos	En la verificación de como se percibe el ambiente de trabajo respecto del relacionamiento e interacción, características físicas que faciliten la operación, se encontró que: En este punto el proceso aportó en la carpeta el informe presentado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - Clima Organizacional: Informe de resultados de medición del clima laboral y calidad de vida en el trabajo, cuyo objetivo fue Identificar el nivel de riesgo existente en relación con el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo de los servidores y ambiente organizacional en los contratistas de las entidades distritales. Para la interpretación detallada de cada factor de clima laboral y ambiente organizacional, se cita dentro de este informe que puede ser consultada en el documento anexo 1. <u>Interpretaciones por cada factor y nivel de riesgo</u> y las recomendaciones sugeridas para la mejora del clima laboral y para el ambiente organizacional se relaciona el anexo 2. <u>Recomendaciones de mejora generales y específicas por cada factor analizado</u> , de acuerdo a estos anexos se evidenció que las acciones fueron realizadas por el proceso y las mejoras aplicadas.	X	
7.3 Toma de Conciencia	En la verificación sobre el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se entrevistaron aleatoriamente a 4 funcionarios del proceso de Gestión del Talento Humano en donde se preguntaron sobre la Política de Calidad, Objetivos Estratégicos Institucionales, Riesgos establecidos en la Matriz de Riesgos del proceso, Roles y Autoridad en el proceso y Mejoramiento Continuo, en donde se evidenció que, los funcionarios desconocen los temas generales del SGC, incumpliendo el literal c) <u>Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, numeral 7.3 Toma de Conciencia.</u>		X
7.5 Información Documentada	Se verificó el procedimiento SDS-THO-PR-013 TELETRABAJO y se evidencia que su alcance y objetivo ya son obsoletos y debe actualizarse acorde con lo que se realiza a la actualidad.	X	
10.2 No conformidad y Acción correctiva 10.3 Mejora continua	En la verificación de la mejora continua el proceso apporto información relacionada con los instrumentos de seguimiento y control en donde se pudo evidenciar que, las cuestión sobre el mejoramiento se contemplan para la siguiente vigencia, esto haciendo referencia a que POGD mide la capacidad de respuesta a la gestión trimestral, dejando como resultado su cumplimiento total. De igual manera se evidenciaron oportunidades levantadas por el procesos, dejando como referencia que los procesos internos de Gestión del Talento Humano establece mejoramiento continuo sobre sus procesos.	X	

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos) aumentar los efectos deseables;
c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.

6.1.2 La organización debe planificar:a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;b) la manera de:

1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);2) evaluar la eficacia de estas acciones.

En revisión de la matriz DOFA para la vigencia 2020 y 2021, se identificó el ejercicio de análisis de situaciones internas y externas, en donde la confrontación de ambas matrices muestra diferencial en la información que hace parte del análisis, contemplando que, en la vigencia 2020, fueron analizados varios componentes y en la vigencia 2021, la matriz involucra criterio de análisis limitado, lo que genera incertidumbre sobre la aplicación completa del análisis DOFA.

En la verificación del procedimiento SDS-THO-PR-013 TELETRABAJO se evidencia que su alcance y objetivo ya son obsoletos y debe actualizarse acorde con lo que se realiza a la actualmente, ya que puede generar una posible desinformación a los usuarios del proceso.

En la revisión del procedimiento SDS-THO-PR-013 TELETRABAJO y sus registros, se encontró que, en la verificación del paso "Programar y realizar visita domiciliaria para revisar condiciones ambientales, familiares, de seguridad y salud en el trabajo y tecnológicas para validar las condiciones del puesto de trabajo" y diligenciamiento de los registros REPORTE DE CONDICIONES DE TELETRABAJO •REPORTE DE VIVIENDA, CONDICIONES Y DINÁMICA FAMILIAR, se evidenciaron documentos sin firmas de los profesionales encargados de las visitas y de su gestión, esto, generando incumplimiento de la responsabilidad adquirida en atribución de la gestión realizada como verificación en las condiciones de Teletrabajo.



CONCLUSIONES

(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante del proceso de auditoria de calidad).

Es importante que dentro del análisis del contexto de la organización el proceso determine el máximo de cuestiones de carácter interno, las cuales comportan la esencia e identidad del proceso y pueden jugar un papel muy fundamental en el desempeño del sistema de gestión; Realizando este ejercicio con participación de todos los niveles jerárquicos del proceso, puede que resulte mas fácil valorar el impacto de la realidad con las particularidades propias del proceso.

El proceso de Gestión del Talento Humano tiene responsabilidad sobre toda la entidad y de igual manera maneja una alta rotación de personal, sin negar que esta es la dinámica institucional, es importante que se aprovisione una gestión sobre la transferencia del conocimiento oportuna para cada movimiento de personal, de esta manera se puede garantizar el funcionamiento continuo de los procesos de una manera eficiente.

Revisado gestor de calidad OCI: 

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ	
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:
CLARA JUDITH MARIÑO	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	