

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

<b>Proceso:</b> Gestión del Talento Humano
<b>Líder del Proceso:</b> José Elías Guevara Fragozo
<b>Auditor Líder:</b> José Gregorio Bueno Hernández
<b>Equipo Auditor:</b> Marisol García Villamarín
<b>Fecha de Ejecución Auditoría:</b> 01 al 30 de Septiembre de 2024
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b>
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar la efectividad y eficiencia de los instrumentos, políticas, procedimientos y prácticas implementadas en el proceso de Gestión del Talento Humano.
<b>ALCANCE:</b> Desde la verificación de las actividades de planeación de los procedimientos operativos; Hasta: la verificación de la mejora continua, pasando por operación y puesta en marcha de las actividades y cumplimiento de la misión del proceso de Gestión del Talento Humano.
<b>CRITERIOS:</b> ISO 9001:2015
<b>LIMITACIONES:</b> Ninguna
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA:</b> Muestras aleatorias documentales
<b>RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS:</b> Se realizó auditoria al proceso GTH en los meses de Mayo – junio 2023, en donde se validaron los numerales 4.1, 4.2, 6.1.1, 6.2, 6.3, 7.4, 8.2.2, 8.5, 9.1.2, 9.3 y 10.2, quedando no conformes los numerales 4.1, 8.2.2, 8.5 y 10.2. con acción de tratamiento a través de ISOLUCION. Para la presente verificación se presento recurrencia en los numerales 4.1 y 10.2.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
4.1 comprensión de la organización y de su contexto	<p>Revisado el ANÁLISIS DE FACTORES DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO SDS-PYC-FT-040, bajo el enfoque de la norma ISO 9001 (numeral 4.1), el proceso de Gestión del Talento Humano está evaluando sus cuestiones internas (como el desarrollo de competencias y gestión del conocimiento) y externas (como los cambios normativos y los retos presupuestales).</p> <p><b>No Conformidad</b></p> <p>Al confrontar el análisis DOFA de los años 2023 y 2024, se evidenció que no se identificó nueva información, manteniéndose la misma evaluación para ambos años. Esta verificación reveló que no se incluyeron aspectos relacionados con el SG-SST, a pesar de ser un propósito relevante para la dirección estratégica del proceso de Gestión del Talento Humano. Esto constituye un incumplimiento del numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2015.</p>		X
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos – 4.4.1	<p>Tras revisar el Procedimiento CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE TALENTO NO PALANCA – BANCO DE HOJAS DE VIDA SDSTHO-PR018, establecido conforme a la directiva 001 de 2020, que promueve la adopción de prácticas administrativas basadas en una gobernabilidad inclusiva, transparente y objetiva, se evidenció lo siguiente: el porcentaje reportado de contratistas</p>	X	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<p>seleccionados a través de Talento no Palanca es del 0%, sin embargo, el proceso realiza verificación del porcentaje de contratistas al final del año, esto contemplando que el sistema de información es alimentado por la Subdirección de Contratación. Al 31 de agosto de 2024, el índice de gestiones contractuales es de 2,200 para personas naturales, y que a la fecha se han realizado 4 solicitudes de perfiles derivadas del Banco de Hojas de Vida. Se evidencia que en los años anteriores la meta se ha cumplido con índices superiores.</p>		
<b>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos – 4.4.1 literal f)</b>	<p>Verificada la matriz de riesgos del proceso de Gestión del Talento Humano, se evidenció la identificación, valoración y evaluación de los 12 riesgos asociados a los productos de la caracterización; de igual manera 12 puntos de control documentados y realizados por el proceso a través de los diferentes procedimientos revisados que a pesar de que no son controles explícitos de la matriz de riesgos, complementan la gestión del riesgo.</p> <p>En la autoevaluación del control, el reporte fue positivo, implementado el 100% de los controles estipulados para cada riesgo, asegurando que los resultados previstos se logran de manera adecuada y dentro de los plazos estipulados, sin embargo, se sugiere al proceso realizar mediciones periódicas del riesgo, contemplando el presente informe y las observaciones realizadas.</p>	X	
<b>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos – 4.4.2 a)</b>	<p>Revisado el procedimiento SDS-THO-PR-009 "Seguimiento y Evaluación a los Acuerdos de Gestión", se evidenció que, aunque el procedimiento se describe mediante formatos establecidos por la DGTH, en la práctica, se ejecuta a través del aplicativo SIDEAP, lo cual difiere de lo indicado en el documento. A pesar de que los requisitos para la evaluación de los acuerdos de gestión de los directivos se cumplen, estos no se ajustan a lo establecido en el procedimiento. Esto representa un incumplimiento del numeral 4.4.2, literal a) de la norma ISO 9001:2015.</p>		X
<b>5.1 Liderazgo 5.1. Liderazgo y compromiso e), g), h), j)</b>	<p>Durante las mesas de trabajo desarrolladas para el proceso de auditoría, se evidenció que el líder de la Dirección Gestión de Talento Humano (DGTH), junto con sus colaboradores, asumen la responsabilidad de rendir cuentas sobre la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Asimismo, se observa un compromiso notable por parte de los responsables de liderar la ejecución de productos y servicios en alinear y direccionar adecuadamente los procesos a su cargo. También se constató que, desde la dirección del proceso, se garantizan los recursos necesarios para la operación y el sostenimiento del SGC.</p>	X	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	<b>INFORME DE AUDITORIA SGC</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

<b>6. Planificación</b>	<p>Se solicitó al proceso realizar el reporte de las actividades programadas a través del Plan Operativo de Gestión y Desempeño, en donde se pudo evidenciar lo siguiente de la planificación:</p> <p><b>POGD 2023</b></p> <p>La planificación de las actividades para dar cumplimiento con la implementación y sostenimiento del sistema de gestión de la calidad, se cumplieron de manera eficaz con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y monitorear el desempeño de los procesos</li> <li>• Implementar acciones que contribuyan a la política de mejora normativa.</li> <li>• Gestionar la Documentación del Sistema de Gestión de la SDS.</li> <li>• Gestionar los Riesgos del Proceso</li> <li>• Gestionar Informe de revisión por la dirección</li> <li>• Analizar la Percepción del Cliente</li> <li>• Gestionar la Mejora Continua de los Procesos.</li> </ul> <p>Esas actividades fueron programadas y ejecutadas al 100%, sin embargo, en la presente evaluación se evidenciaron desviaciones frente al cumplimiento de la planificación y mejora; referenciados en los numerales 4.1, 7.5.2 y 10.3.</p> <p><b>POGD 2024</b></p> <p>La planificación de las actividades para la vigencia 2024, hasta la fecha de la auditoria, se ha cumplido satisfactoriamente, con la ejecución de las siguientes metas del POGD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la SDS           <p style="margin-left: 20px;"><b>Programado 49.30%</b> <b>Ejecutado 48%</b></p> </li> <li>• Implementación de las políticas de gestión y desempeño.           <p style="margin-left: 20px;"><b>Programado 51%</b> <b>Ejecutado 51%</b></p> </li> </ul>	X	
-------------------------	--	---	--

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.</li> </ul> <p><b>Programado 68.40%</b> <b>Ejecutado 68.40%</b></p> <p>Para la meta 1 Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la SDS, se evidenció un retraso del 1,3% sobre la sub-actividad <u>Realizar el análisis de contexto interno y externo de la SDS</u>, mientras las demás actividades se cumplieron de manera satisfactoria.</p>		
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	<p>Verificado el aplicativo ISOLUCION &gt; Listado Maestro de Documentos &gt; Gestión del Talento Humano y confrontada la información del Diagnostico / Inventario Documental, se encontró que para los años 2019, 2020 y 2021, los siguientes documentos han superado el periodo establecido para su actualización: SDS-THO-INS-022, SDS-THO-INS-019, SDS-THO-INS-018, SDS-THO-INS-023, SDS-THO-INS-020, SDS-THO-PRG-009, SDS-THO-PR-004, SDS-THO-INS-024, SDS-THO-PR-017, SDS-THO-PRG-004, SDS-THO-FT-053, SDS-THO-PRG-011, SDS-THO-PRG-006, SDS-THO-PRG-003, SDS-THO-PR-006, SDS-THO-PRG-012, SDS-THO-INS-030 y SDS-THO-CAR-002. Esto constituye un incumplimiento de lo establecido en el lineamiento SDS-PYC-LN-001 sobre el Control Documental del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Salud, específicamente en el numeral 5.4, que aborda la creación y actualización de documentos.</p>		X
<b>8.5 Producción y provisión del Servicio</b> <b>8.5.1 Control de la producción de la provisión del servicio c)</b>	<p>Verificado el procedimiento SDS-THO-PR 005 - Nombramientos Provisionales y los soportes remitidos por el proceso auditado, se encuentra una reclamación presentada frente a la resolución 788 del 9 de agosto de 2024, por la cual se realizó el nombramiento provisional para el cargo 237 grado 16 perteneciente a la planta de personal de la Subdirección Laboratorio de Salud Pública, identificando que, en la base de datos del personal de planta de la entidad, existen 2 funcionarios de carrera administrativa que cumplen con los requisitos de estudio y experiencia requeridos según el cargo (página 399 de Resolución 160 de 2021); de los cuales, no se adjunta aprobación y publicación de cuadro de no existencia de funcionarios de carrera administrativa con derecho al encargo específico y soporte del rechazo de la funcionaria de carrera administrativa que podía optar por el encargo por derecho preferencial para la fecha del nombramiento (según se declara en la Resolución 788 de 2024) evidenciando el no seguimiento a las actividades 3 a 10 del mencionado procedimiento así como del</p>		X

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<p>procedimiento SDS-THO-PR 004 – Encargos por Derecho Preferencial, en su actividad 4, incumpliendo el numeral 8.5.1 literal c) de la norma ISO 9001:2015.</p>		
<b>9. Evaluación del Desempeño</b>  <b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	<p>En verificación de la evaluación del desempeño del proceso, la DGTH realizó el cuestionario de percepción al cliente incluyendo para la vigencia 2023, el Plan Institucional de Capacitación, la encuesta fue realizada del 23 al 30 de noviembre de 2023. La población encuestada y analizada para el informe, fue de 90 servidores públicos, con un resultado sobre la percepción al cliente con un promedio total de las preguntas dio un resultado del 78.11 %, y un global de percepción del cliente superior al 85%.</p> <p>A pesar de que la muestra tomada no logro un cubrimiento de respuesta en el personal para evaluar el Plan institucional de Capacitaciones, éste se encuentra dentro del rango de satisfactorio.</p> <p>En las conclusiones del informe de percepción del cliente, Gestión del Talento Humano del 10 de diciembre de 2023, manifiesta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Uno de los aspectos a mejorar es el tiempo de respuesta, toda vez que fue la pregunta con menor porcentaje encontrándose en un 75%, por tal motivo es la oportunidad de mejora a implementar en el 2024.</u></li> </ul> <p>Dicha manifestación no se materializó en las oportunidades de mejora, levantadas por parte del proceso, cuestión que afecta el compromiso y liderazgo sobre la mejora continua; de acuerdo a esto, se afirma el hallazgo descrito en el numeral 10.3 mejora continua, sin embargo, el proceso realiza el ejercicio de evaluación del desempeño de manera satisfactoria.</p>	X	
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	<p>Se evidencia que el proceso de Gestión del Talento Humano, toma acciones para controlar y corregir las no conformidades y hace frente a las consecuencias de las mismas; esto verificada los hallazgos 2894, 2895, 2896, 2897, 2898, 2899, 2900, 2901 y 2903 de la vigencia 2023. Del resultado del ejercicio de tratamiento de las no conformidades, el proceso logro eliminar 5 no conformidades y 4 acciones para abordar los riesgos, determinando la causa raíz y generando las acciones necesarias para su eliminación.</p>	X	
<b>10.3 Mejora continua</b>			X

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<p>Verificada la plataforma ISOLUCION, oportunidades de mejora identificadas por el proceso, se evidencia que, la DGTH desde el mes de febrero del año 2022, el proceso no documentó las adecuaciones y mejoras identificadas a través de los resultados, autoevaluaciones, necesidades e identificación de oportunidades de mejora que son consideradas como mejora continua para la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>		
--	--	--	--

### 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) 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.

N/A

### CONCLUSIONES

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

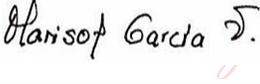
Se recomienda al proceso de Gestión del Talento Humano, realizar una verificación a profundidad de las actividades de control del riesgo, contemplando que, en la presente auditoria, se evidenciaron de incumplimiento normativo y procedimental, cuestión que puede afectar el funcionamiento operacional del proceso.

Es necesario que el proceso realice una verificación de las oportunidades de mejora identificada durante los procesos de evaluación y que éstas, sean documentadas en el aplicativo ISOLUCION, el cual permitirá establecer el compromiso para mejora continua.

Del ejercicio de evaluación se destaca que las actividades realizadas por parte de los responsables, se adelanta de manera oportuna y cumpliendo los tiempos establecidos, sin embargo, hay metodologías y tecnologías existentes que pueden aumentar la gestión y sus tiempos de respuesta, que pueden ser adaptados al proceso, aun se evidencian procesos manuales y bases de datos como Excel.

Es importante que el personal entrante a la Dirección de Talento Humano, sea capacitado y evaluado conforme a la cultura institucional sobre el sistema de gestión de la calidad, esto en pro de fortalecer las capacidades de respuesta antes posibles desviaciones que pueden ser detectadas desde las labores cotidianas de los funcionarios.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

<p>Respecto a la actualización de la documentación, es necesario que el proceso adopte buenas prácticas de revisión documental, contemplando que en la mayor parte de los documentos identificados como desactualizados puede que no lo requieran, pero, no se generan los documentos técnicos que avalen su modificación.</p>	
<p>Revisado gestor de calidad OCI: _____</p>	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>  JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>   Firmado digitalmente por José Gregorio Bueno Hernández
<b>NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:</b>  MARISOL GARCÍA VILLAMRÍN	<b>FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:</b>   Firmado digitalmente por Marisol García Villamarín
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>  OLGA LUCIA VARGAS COBOS	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>