

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 1 de 3		

FECHA DEL INFORME:	22/05/2019	PROCESO AUDITADO:	Permanencia
LIDER DEL PROCESO:	Coordinadora Grupo de Talento Humano	AUDITADOS:	Mónica Daniela Cortés – Coordinadora (E) Grupo de Talento Humano Yuri Ladino – Profesional Universitario Johana Niño Acosta – Analista Grupo de Talento Humano Sandra Vásquez – Contratista Grupo de Talento Humano
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Principal Grupo de Talento Humano Piso 8 16/05/2019	CRITERIOS DE AUDITORÍA:	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Permanencia y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Capacitación Interna y Externa
- Evaluación del desempeño funcionarios carrera administrativa
- Plan de Bienestar Social e Incentivos

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

3. FORTALEZAS

Se destaca la excelente disposición para la atención de la auditoría y la disponibilidad de la información requerida. Igualmente, se identifica como una fortaleza la implementación de mejoras como la inducción virtual y las actividades de Gestión del Conocimiento llevadas a cabo con participación de toda la entidad (autodiagnóstico, cédulas y mapas del conocimiento, metodología e implementación de herramienta en el portal de Talento Humano).

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5.1.2. Enfoque al cliente		Se recomienda revisar la caracterización, analizando si los resultados de las acciones de capacitación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo son salidas finales

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 2 de 3		

		del proceso, las cuales van dirigidas a todos los procesos de la entidad (clientes internos). Esto con el fin de mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente
Norma ISO 9001:2015 7.2 Competencia		Se recomienda presentar evidencia de medición de todos los indicadores propuestos para los planes de institucionales de capacitación (PIC 2018). También es necesario actualizar el normograma del proceso, con el fin de identificar oportunamente y dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos aplicables.
Norma ISO 9001:2015 7.2 Competencia Acuerdo 565 de 2016	No se puede evidenciar el cumplimiento de la responsabilidad del Jefe de la Unidad de Personal o quien haga sus veces de "Presentar al Jefe de la Entidad o Nominador a más tardar el 30 de abril de cada año informes sobre los resultados consolidados obtenidos en el proceso de Evaluación del Desempeño Laboral", establecida en el Capítulo II del Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil; para las evaluaciones realizadas en el periodo de evaluación comprendido entre el 1 de febrero de 2018 y el 31 de enero de 2019.	
Norma ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada		Se recomienda trabajar en equipo con el proceso de Gestión Contractual para crear y controlar dentro del Sistema de Gestión de Calidad el formato actualmente utilizado para reportar el ingreso de contratistas a la entidad (el cual podría ser digital), de manera que se incluyan los datos requeridos por el Grupo de Talento Humano para afiliar los nuevos contratistas a la ARL y programar su inducción; garantizando así el uso, preservación, control de cambios y disposición de la información documentada.
Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3. Análisis y evaluación		Es importante desarrollar estrategias que permitan asegurar la medición del indicador de "Resultado de impacto de la capacitación" con base en la información diligenciada en el formato F395 Evaluación de impacto de la

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 3 de 3		

		capacitación, no solo por parte de los funcionarios sino también de sus jefes inmediatos; de manera que permita reflejar resultados más confiables.
--	--	---

5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta una “no conformidad” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados. Ésta debe ser corregida y analizada para definir e implementar acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento de la entidad. Así mismo, se detectaron en la auditoría cuatro oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

Una vez realizado el seguimiento a la ejecución y efectividad de las acciones de mejora definidas para el proceso, se consideran cerradas las acciones de mejora planteadas frente a las dos observaciones de la auditoría interna de 2018 que fueron acogidas; así como la acción proveniente de Comité de Mejoramiento.

OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.