

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Gestión Humana	Auditoría N°:	
Sub Proceso:			
Fecha:	19/05/2022	Lugar:	Oficina de Talento Humano

Objetivos:	1. Realizar seguimiento al cumplimiento del requisito de las Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 2. Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 3. Identificar unidades académicas y administrativas para la implementación de acciones de mejora. 4. Establecer el porcentaje de avance del Plan de mejoramiento Institucional
Criterio:	– Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 – Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014 – Manual de Calidad – Procedimientos
Alcance:	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	CARGO
Dalila Pachajoa	Técnico Almacén
Carolina Cabrera Luna	Asesora SGA – Dirección de Planeación y Desarrollo
Myrian Lozano Lasso	Técnico OCARA

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Elizabeth Cabrera	Jefe Talento Humanos
Juan Carlos Guerrero	Asesor Jurídico Talento Humanos
Adriana Guerrero	Coordinadora Sistema de Gestión de SST
Ruth Esther Castillo Jiménez	
Esperanza Bravo Garreta	Profesional Talento Humano
Michael Steven Cortés Portilla	Auxiliar administrativo Talento Humano
Catalina Eraso Montufar	Auxiliar administrativo Talento Humano
Diana Sofia Mena Marcillo	Técnico Talento Humano
Nayla Estefania Delgado Arevalo	Técnico Talento Humano

FORTALEZAS
1. La auditoría se llevó a cabo a tiempo con la participación de los funcionarios de recursos humanos y la jefe de Sección. 2. En el proceso hay un conocimiento de los procedimientos y el qué hacer de cada área que se maneja en gestión humana. 3. El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo cuenta con una caracterización actualizada y alineada al direccionamiento estratégico de la Universidad. 4. Se evidencia el compromiso por la mejora de sus procedimientos, en el que se resalta la organización documental de las hojas de vida de la Universidad de Nariño, a raíz de un proyecto liderado por la Oficina de Recursos Humanos y una profesional responsable de ejecutarlo con eficacia. 5. Se observa eficacia en la determinación, proporción y mantenimiento del ambiente necesario que los procesos de la Universidad necesitan, todo esto desde el trabajo realizado por el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo por velar y controlar el cumplimiento de las normas en seguridad y salud en el trabajo, la determinación de riesgos y peligros en la Universidad de Nariño, y la ejecución de estrategias, proyectos y actividades oportunas. 6. Se han definido roles de acuerdo a la competencia e idoneidad que se requiere para ejecutar con eficacia los procedimientos del proceso de Gestión Humana; así mismo, se determinan las competencias para

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, hecho que se soporta con el Manual de Competencias Organizacionales.

7. En el Proceso se goza de un buen clima laboral.
8. Mantienen las hojas de vida debidamente documentadas.
9. Llevan a cabo un plan de capacitaciones adecuado y que satisface las necesidades de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. La caracterización del proceso está desactualizada, se evidencia que no se contemplan la totalidad de acciones ejecutadas en el proceso, las partes interesadas y los requisitos aplicables.
2. No hay un manejo apropiado de la información documentada que es importante para la eficacia del proceso, ya que, a pesar de que tienen almacenados documentos y registros, éstos están desactualizados y no llevan un adecuado control referente a su distribución, acceso, almacenamiento, cambios y conservación. Se requiere actualizar la siguiente información documentada: listado maestro de documentos, normograma, procedimiento DTH-GEH-PR-09 (nombre, contenido y versión), procedimiento “EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS LABORALES” y sus respectivos formatos, DTH-GEH-PR-16 “MANEJO DE HISTORIAS LABORALES”.
3. Se evidencia un riesgo significativo alto en la ejecución del procedimiento DTH-GEH-PR-09 “REPORTE DE NÓMINA”, en el que se observa un uso complejo del software para el reporte de nómina, ya que se cuenta con un software obsoleto institucional, en el que sí bien la profesional responsable de su uso tiene una alta competencia e idoneidad para su uso, éste refleja retrasos y errores en su reporte, puesto que toca realizarlo de forma manual. Además, se determinó que este riesgo no ha sido incluido en la matriz de riesgos del proceso, hecho que no ha podido asegurar la trazabilidad de su prevención.
4. El procedimiento DTH-GEH-PR-09 “REPORTE DE NÓMINA” requiere la elaboración de un protocolo debidamente codificado y con el control de cambios necesario para el documento denominado “APLICACIÓN DE NOMINA”.
5. Se observa la necesidad de soportar y dar continuidad al proyecto “ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS LABORALES”, por lo tanto, se recomienda articular el proyecto como protocolo, al procedimiento DTH-GEH-PR-16 “MANEJO DE HISTORIAS LABORALES”.
6. Los procedimientos hacen el cálculo de indicadores de manera aislada, sin ser documentados, para evitar ineficacias en éstos se requiere tener por cada procedimiento al menos un manual de indicador.
7. Realizar el análisis, seguimiento y actualización de la matriz de riesgos periódicamente, determinando acciones eficaces que permitan mitigar los riesgos identificados dentro del proceso (en esta matriz de riesgos es importante articular los riesgos que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo puede presentar en la eficacia de sus actividades, así como debe incluirse el riesgo de la desactualización de las hojas de vida). No se observó en el módulo “Matriz de Riesgos” de la Plataforma Sapiens, tanto los nuevos riesgos identificados para el año 2021, 2022 y el registro de las actividades para su control, prevención y/o reducción).
8. Las hojas de vida de los docentes no se encuentran debidamente actualizadas, se observa que la última formación del docente no se encuentra soportada en la hoja de vida con su respectivo anexo.
9. Se debe continuar con el proceso de sistematización del Plan de Mejoramiento y Matriz de Riesgos en el Sistema de Información SAPIENS, incluyendo todas las acciones identificadas y la evidencia que soporte su seguimiento.
10. Mejorar el registro de no conformes que se den en el proceso de Gestión Humana.
11. El espacio físico no es suficiente para el personal que labora, están en proceso de reubicar los estantes donde guardan la documentación para lograr organizar mejor los módulos.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

OPORTUNIDADES DE MEJORA

12. Se presenta demora en la entrega de las certificaciones laborales debido al aumento en el flujo de solicitudes por el tema de gratuidad por parte de funcionarios sindicalizados, se espera que busquen un consenso entre las partes interesadas para mejorar los tiempos de entrega de estos certificados.
13. El sistema de nómina aún no se encuentra integrado con el sistema Sapiens, lo que provoca entrega de informes manuales a las demás dependencias administrativas, también se presentan problemas de consolidación de la información debido a la diferencia de tecnología entre los sistemas.

NO CONFORMIDADES

Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	
9001:2015	8.1		x	Se evidencia la ausencia de un plan de acción que soporte la ejecución eficaz del proceso de gestión humana para el año 2021, desarticulando de esta manera los procedimientos realizados y dejando a un lado la evidencia del cumplimiento de las metas planteadas a un inicio de año, y de aquellas que requieren obtenerse con obligatoriedad y en cumplimiento a la norma aplicable durante el año de ejecución.
	9.1.2		x	En el proceso no se cuenta con un registro y seguimiento sobre la satisfacción de sus clientes, dado que no hay información documentada que identifique, analice y evalúe las percepciones de las partes interesadas (en especial clientes) del grado en el que el proceso cumple con sus necesidades y expectativas. Para esto, el proceso debe determinar el método para obtener, realizar seguimiento, revisar y analizar esta información.

ELABORADO POR:

CARGO:	Profesional Almacén	Asesora SGA - OPD	Técnico OCARA
NOMBRE:	Dalila Pachajoa	Carolina Cabrera	Myrian Lozano Lasso
FIRMA:			

REVISADO POR:

CARGO:	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera M.	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:		
FECHA:		

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

APROBADO POR:			
CARGO :	Jefe Recursos Humanos		
NOMBRE:	Elizabeth Cabrera		
FIRMA:			
FECHA:			

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

Se informa que las actuaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, están orientadas a la prevención y mejoramiento de todos los procesos y procedimientos institucionales. Así mismo resultado del anterior ejercicio de auditoría y una vez notificado el respectivo informe, el responsable de la Unidad Académico-Administrativa dispone de 10 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento respectivo, para ello se sugiere el diligenciamiento del Formato Institucional “**Plan de Mejoramiento, código SGC-FR-09**” en el módulo creado en el Sistema Integrado de Información SAPIENS.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, se solicita enviar el documento en medio digital a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, a los correos acreditacioninstitucional@udenar.edu.co; cinterno@udenar.edu.co para posteriormente realizar su seguimiento.

Finalmente, la Oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de los acuerdos o actividades señaladas en el Plan de Mejoramiento.