



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 1 de 5   |

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

|  |   |
|--|---|
| <b>PROCESO:</b>                                    | Gestión del Talento Humano  |
| <b>Dependencia:</b>                                | Dirección de Talento Humano, Oficina de Control Disciplinario Interno |
| <b>TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:</b> | Auditoria interna de calidad  |
| <b>EQUIPO AUDITOR:</b>                             |   |
| <b>Auditor líder:</b>                              | Víctor Alfonso Arias García   |
| <b>Auditor:</b>                                    | Luis Alejandro Chaves Hernandez                                       |

### 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar que las actividades asociadas a los procesos de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO y MEJORA CONTINUA se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y los lineamientos establecidos por la Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio e identificar oportunidades de mejora. Igualmente, revisar el avance en la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó de acuerdo al ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso de gestión de Talento Humano, versión 7, vigente desde el 20 de septiembre de 2016; la caracterización del proceso de mejora continua, versión 8, vigente desde el 01 de agosto de 2016 y de acuerdo a los requisitos definidos en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. En la auditoria se evaluó el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2016 al 28 de febrero de 2017.

En el marco de esta auditoria se realizaron, entrevistas con los coordinadores y los gestores de cambio, se revisó la documentación incluida en el sistema maestro y los registros de las actividades claves en los procedimientos de cada área.

De acuerdo al plan de auditoria validado en la reunión de apertura realizada el día 29 de marzo de 2017 se realizaron las siguientes actividades:

- **Revisión de las acciones definidas para el cierre de no conformidades e implementación de oportunidades de mejora de acuerdo a la auditoría realizada en la vigencia 2016.**

En la Dirección de Talento Humano se realizó la revisión del plan de mejoramiento definido para dar cierre a la no conformidad "En el proceso de Gestión del Talento Humano, actividad "Elaborar la Planeación

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 2 de 5   |

*Estratégica de Recursos Humanos” esta descrito el producto: “Plan de Clima organizacional”, durante la auditoría se evidenció que dicho plan no existe como documento del proceso, incumpliendo lo establecido en la caracterización del proceso, ya que las actividades producto de la medición del clima organizacional se ejecutan a través de otros planes contemplados en la planeación estratégica de recursos humanos”, en donde en la versión 06 de la caracterización se formalizaron dichos cambios, los cuales de acuerdo a la evidencia presentada fueron socializados el 05 de julio de 2016.*

Así mismo se realizó la revisión en la Dirección de Talento Humano y en la Oficina de Control Disciplinario Interno de la implementación de acciones para las oportunidades de mejora identificadas en la auditoría anterior.

• **Revisión de la implementación de controles del mapa de riesgo por procesos y por corrupción.**

Se realizó la verificación de los controles definidos para los siguientes riesgos, definidos en el mapa de riesgos integrado, versión 1 – vigencia 2017:

| RIESGO   | RESPONSABLE                              |
|--|--|
| Pérdida de expedientes disciplinarios  | Oficina de Control Disciplinario Interno |
| Sustracción de pruebas que obren en los expedientes disciplinarios   | Oficina de Control Disciplinario Interno |
| Permanencia de servidores públicos que se vinculan al Ministerio sin cumplir con los requisitos de vinculación establecidos por el MRE | Dirección de Talento Humano              |

En donde se evidenció la implementación de los controles definidos.

• **Revisión del seguimiento y medición del proceso.**

Se realizó la revisión de los siguientes indicadores definidos para el proceso de gestión de Talento Humano:

- Transferencia del Conocimiento – Capacitación a cargo de la Dirección de Talento Humano – Grupo interno de trabajo de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación, en donde se evidenció el cumplimiento de las metas establecidas a 31 de diciembre de 2016.
- Cumplimiento de actividad Disciplinaria a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, en donde se evidenció el incumplimiento de la meta establecida a 31 de diciembre de 2016.

Para el indicador *Cumplimiento de actividad Disciplinaria a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno*, se evidenció en la auditoría la implementación de un plan de mejoramiento vigente, con las siguientes acciones:

- Realizar análisis del indicador “cumplimiento de actividad disciplinaria” y definir los ajustes a realizar en el indicador.
- Realizar modificación a la hoja de vida del indicador “cumplimiento de actividad disciplinaria” en el sistema maestro.

Elaboró: Luis Sosa Socializar los cambios realizados al indicador de gestión “cumplimiento de actividad disciplinaria”



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 3 de 5   |

- **Revisión del procedimiento de solicitud de comisiones de servicios**

De acuerdo a las funciones asignadas a la Dirección de Talento Humano y a lo definido en el procedimiento GH-PT-84 Trámite de comisiones, versión 2 se realizó la verificación del procedimiento para la solicitud de comisiones y la expedición de tiquetes, así como la aplicación del formato GH-FO-35 Solicitud comisión de servicios. El componente relacionado con la legalización de la comisión no fue evaluado ya que lo realiza la Dirección Administrativa y Financiera, área que no se encontraba en el alcance de la auditoría.

- **Revisión de la asesoría en el trámite de asuntos pensionales**

Se realizó una revisión de los procedimientos GH-PT-57 Trámite de reconocimiento de la mesada pensional, versión 2; GH-PT-58 Trámite del reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de vejez o devolución de aportes, versión 2 y GH-PT-79 Trámite de Certificaciones para Bonos Pensionales y Factores Salariales a cargo del grupo interno de trabajo Asuntos Pensionales.

En la auditoría se evidenció que los procedimientos GH-PT-57 y GH-PT-58 fueron actualizados a su versión No 3, vigentes a partir del 29 de marzo de 2017.

- **Avance en la ejecución de las actividades establecidas en el plan de trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015**

De acuerdo al plan de trabajo definido para la implementación de la norma ISO 9001:2015, se revisó el avance de las siguientes actividades:

- Definir los conocimientos específicos para cada cargo según la dependencia en que se ubique el funcionario. (gestión del conocimiento- gestión estratégica del talento humano PAES - PIC, modelo integrado de planeación y gestión). - (diseño).
- Revisar y actualizar la documentación del Sistema Integral de Gestión en la que se referencia la norma NTC-ISO 9001. - (implementar)

- **Revisión de las actividades relacionadas con el desarrollo de procesos disciplinarios.**

Se realizó una revisión en la Oficina de Control Disciplinario Interno de la actividad clave del proceso *Elaborar cronogramas para priorizar términos legales cada vez que se requiera* y del procedimiento GH-PT-01 Calificar el mérito a la queja, versión 6, vigente desde el 05 de diciembre de 2016.

#### 4. FORTALEZAS

Los aspectos a destacar como resultado del ejercicio auditor son:

- Disposición de la Dirección de Talento Humano y la Oficina de Control Disciplinario Interno con el equipo auditor para realizar el ejercicio definido en el plan de auditoría.



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 4 de 5   |

- Conocimiento de los funcionarios acerca de las actividades que tienen a su cargo, la labor desempeñada por las gestoras de cambio, así como la revisión permanente de la documentación, la cual se ve reflejada en las actualizaciones que se realizan en los procedimientos y formatos.
- Controles definidos para evitar desviaciones en el proceso, a través del mapa de riesgos y el seguimiento que se realiza a la implementación de las acciones definidas en el mismo.
- El conocimiento temático, la disponibilidad del funcionario y las estrategias implementadas en los procedimientos pensionales para brindar asesoría a aquellos funcionarios que requieren de tal trámite.

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el desarrollo de la auditoría realizada al proceso de Gestión del Talento Humano se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

### Dirección de Talento Humano

- Implementar un mecanismo de control (base de datos) con la información correspondiente a los elementos de protección personal susceptibles de devolución, con el fin de que en el momento de realizar la revisión correspondiente al control de entrega (formato GH-FO-55), el funcionario asignado del grupo interno de bienestar, desarrollo de personal y capacitación pueda validar los elementos entregados.
- Socializar a todo el equipo de la Dirección el procedimiento de consulta del Normograma a través de la página web de la Cancillería.
- Socializar con todo el equipo de la Dirección los resultados del plan de acción y los indicadores de gestión.
- Realizar una revisión de las políticas de operación definidas para las comisiones nacionales, ya que en la auditoría se evidenció que en más del 50% de las comisiones de la vigencia 2017 no se da cumplimiento al tiempo establecido de la solicitud con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha efectiva del viaje. Para los casos en los que estos tiempos no se cumplan por razones de fuerza mayor o por temas de coyuntura, es importante dejar documentada la justificación de esta excepción.

### Oficina de Control Disciplinario Interno

- Socializar de acuerdo a los plazos establecidos en el Sistema Integral de Gestión las modificaciones realizadas a los indicadores de gestión.



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO:              | FORMATO  | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE                          | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION       | VERSIÓN: 1       |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 5 de 5   |

## 6. NO CONFORMIDAD

| ITEM | Numeral o requisito MECI - CALIDAD | DESCRIPCIÓN   |
|------|------------------------------------|---|
| 1    | 4.2.3                              | <b>Dirección de Talento Humano</b><br>El procedimiento GH-PT-84 Tramite de comisiones, versión 2, en su base legal hace referencia a la Directiva Presidencial No 8 de 2008 y a la Directiva Presidencial No 11 de 2002, las cuales no se encuentran publicadas en el Normograma de la Entidad. Es necesario revisar los lineamientos y la vigencia de las directivas citadas.  |
| 2    | 4.2.4                              | <b>Oficina de Control Disciplinario Interno</b><br>El registro utilizado para controlar la correspondencia de la oficina presenta inconsistencias en el consecutivo asignado y las fechas de ingreso de la información a la Oficina. Para el registro del año 2016 el número consecutivo se repite para un registro; para el registro del año 2016 y el 2017 las fechas no guardan un orden cronológico en relación al registro asignado. |

## 7. CONCLUSIONES DEL INFORME

De acuerdo al alcance definido para la auditoria y el desarrollo de la misma, permite concluir que las actividades asociadas al proceso de Gestión de Talento Humano, se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, el proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo.

En el ejercicio auditor se evidenció el cumplimiento del cronograma de trabajo de implementación de la norma ISO 9001:2015 y se recomienda continuar con la actualización de la documentación del proceso.

*(Original firmado)*

**Víctor Alfonso Arias García**  
Auditor Líder

*(Original firmado)*

**Luis Alejandro Chaves Hernandez**  
Auditor

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015