



**N° INFORME: OCI-2018-045**

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**EQUIPO AUDITOR:**

Herlay Hurtado Ortiz, (Auditor Líder), Profesional Universitario Oficina de Control Interno y Angela Patricia Briñez Molina, (Auditor Acompañante), Profesional Universitario de la Dirección Técnica de BRT.

**FECHAS:**

**Reunión de apertura:** 05/06/2018

**Ejecución de la Auditoría:** Desde: 05/06/2018 Hasta: 12/06/2018

**Reunión de Cierre:** 14/06/2018

**INFORME DISTRIBUIDO A:** Gerencia General, Director Corporativo

**OBJETIVO:**

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad en el Proceso de Gestión del Talento Humano (Subsistemas de: Gestión de Calidad, Gestión Medio Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, Gestión Documental, Responsabilidad Social (lo aplicable del pacto global), Gestión de Seguridad de la Información, y el MECI.

**ALCANCE:**

El ciclo de auditorías SIG 2018 aplica al Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad en el proceso de Gestión de Talento Humano, bajo los lineamientos aplicables de la NTD -SIG 001:2011 y se integra por los Subsistemas de: Gestión de Calidad (lo aplicable de la ISO 9001:08 y 15), Gestión Medio Ambiental (lo aplicable de la ISO 9001:08 y 15), Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (lo aplicable de la OHSAS 18001:07), Gestión Documental (Aplicación TRD aprobadas por el Archivo Distrital),



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Responsabilidad Social (lo aplicable del pacto global), Gestión de Seguridad de la Información (lo aplicable de la ISO/IEC 27001:13), Subsistema de Control Interno.

Bajo los requisitos de las actualizaciones de las ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, la Oficina de Control Interno realizará recomendaciones encaminadas hacia la mejora continua en virtud de aquellos requisitos exigibles en tales normas, pero no exigibles en la versión 2008.

El corte de la evaluación es entre abril 30 de 2017 y abril 30 de 2018.

### **CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:**

NTD -SIG 001:2011

ISO 9001:2008 (15);

ISO 14001:2007 (15);

OHSAS 18001:2007;

IEC/ISO 27001;

10 principios del Pacto Global,

Ley 594 de 2000;

Ley 1217 de 2012;

Decreto 1499 de 2017 (7.1 Ambiente de Control),

Caracterización del proceso de Gestión del talento Humano;

Manual Gestión integral del Talento Humano de Transmilenio S.A. código M-DA-004-1

Manual de la Gestión para el Desarrollo M-DA-006-1

Manual de Nómina y Prestaciones Sociales M-DA-003-1

### **RIESGOS DE LA AUDITORÍA:**

- a) Demora en la ejecución de la auditoría debido a documentación del proceso desactualizada y/o no controlada.
- b) Demora en la realización de la auditoría debido a que la dinámica del proceso difiera de lo descrito en la caracterización del proceso desactualizada.



- c) Incumplimiento al cronograma del ciclo de auditorías SIG debido a demoras y/o entrega errada de la información por parte del auditado

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

La auditoría se realizó basada en la identificación de riesgos y controles, y valoración de los mismos al proceso de Gestión del Talento Humano, para lo cual se aplicaron pruebas de observación, indagación.

Recolección de documentación específica del proceso, revisión documental a partir de lo publicado en la Intranet para el proceso, elaboración de listas de verificación, identificación de riesgos, controles, preparación y aplicación pruebas de recorrido para verificar la caracterización del proceso, verificación de las hoja de vida, afiliaciones al Sistema de Seguridad Social, entre otras, conclusiones, retroalimentación y pre validación de resultados, y reunión de cierre socializando los resultados.

## CONCLUSIONES:

Mediante la auditoría realizada al proceso Gestión del Talento Humano, se logró evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables definidos en la NTD 01:2011, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO IEC 27001:2013, de acuerdo con las directrices de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, concluyendo que el proceso **Gestión del Talento Humano** es conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, encontrando oportunidades de mejora para el logro de los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.

- a. En la Administración del Riesgo, Planificación del Proceso, Documentación de las Historia laborales entre otros
- b. Afiliaciones inoportunas a la Seguridad Social.



## **RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES:**

Los hallazgos y/o no conformidades identificados, relacionados con directrices o actividades propias de los Subsistemas del SIG determinados en el alcance, serán asignados como no conformidades al proceso del Subsistema correspondiente, para la formulación de la acción correctiva y preventiva, y como observación para el proceso donde fue identificado.

### **No conformidad No. 1:**

#### **Debilidad en la Administración de riesgos**

Implementar mecanismos que garanticen que todos los funcionarios de la Dirección Corporativa conozcan, entiendan y apliquen correctamente lo relacionado con Administración del riesgo dentro de lo que incluye identificación, análisis, evaluación, monitoreo, plan de tratamiento y seguimiento a la gestión del riesgo, la aplicación de controles, entre otros aspectos que se enuncian a continuación:

- Se evidenció debilidad en la administración del riesgo, ya que la Dirección no garantiza las acciones para abordar riesgos y oportunidades en el proceso Gestión Talento Humano, ya que se evidenció lo siguiente:
  - a) Durante la prueba de recorrido realizada al Proceso Gestión del Talento Humano, 3 de 3 entrevistados no conocen la Política de la Gestión del Riesgo.
  - b) Existen controles estipulados en el mapa de riesgos que no se están ejecutando tales como: “aplicación de encuestas o necesidades o preferencias cada 2 años”, asociado al riesgo “Incumplimiento del Programa de Bienestar “
  - c) No se evidenció revisión y/o actualización del mapa de riesgos del proceso de Gestión de Talento humano, ya que la última versión del documento descargado de la intranet, al corte de la presente evaluación corresponde a septiembre de 2016.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



d) No se encontró la aprobación del documento matriz de peligros y/o riesgos laborales por parte del Líder del Proceso. (El documento fue solicitado, pero no allegado a la Oficina de Control Interno)

e) No se encontró publicada en la intranet de la Entidad la matriz de peligros y/o riesgos laborales.

Los anteriores aspectos afectan el cumplimiento de los numerales 6,1 de la norma ISO 9001:2015; 6,1 de la norma ISO 14001:2015; 6,1 de la norma OHSAS 18001:2007; 6,1 y 8,3 de la norma ISO 27001:2013 y 10 del Principio Pacto Global.

### **No conformidad No. 2:**

#### **Debilidad en la Planificación del proceso**

Dar cumplimiento a los mecanismos definidos por la entidad, que imparten los lineamientos mediante los cuales se garantice: la revisión periódica de los documentos, así como su actualización del proceso de Gestión del Talento humano, con el objetivo de evidenciar la mejora continua.

- Se evidenció que la caracterización actual del proceso no describe de manera completa y coherente una planificación, implantación y control de todas las actividades necesarias para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos del proceso de Gestión de Talento Humano, teniendo en cuenta que:
  - a) Se analizó la caracterización de fecha agosto de 2017 versión No.2 que se encuentra publicada en la intranet al corte de la presente evaluación, donde se pudo observar que las actividades registradas en este documento no concuerdan con la realidad del proceso:
    - i. El líder del proceso descrito en la caracterización no coincide con la denominación establecida en el Acuerdo No. 007 de 2017, ya que en la caracterización se observa Dirección Administrativa y en el Acuerdo enunciado se observa Dirección Corporativa.



- ii. No se identificaron actividades relacionadas con el Diagnostico de Clima Organizacional de la Entidad del cual se cuentan con evidencias de su realización en la vigencia 2017.
- iii. El alcance de la caracterización no abarca el ámbito de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta que el proceso auditado lidera este componente.

Lo anterior incumple los numerales 8,1 (a, b, c, d, e) de la norma ISO 9001:2015; 8,1 (a, b, c, d, e) de la norma ISO 14001:2015; 8,1 de la norma ISO 45001:2018; 8,1 de la norma ISO 27001:2013; 4.2.1 (b, c, d) de la norma NTD 001:2011 y 7,8 y 9 de Principios Pacto Global.

### **No conformidad No. 3:**

#### **Documentación de las Historias laborales**

Implementar controles efectivos que permitan contener la documentación de historias laborales manera ordenada, completa y coherente de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, manuales y procedimientos internos.

- Se evidenció que la entidad no garantiza en el proceso de Gestión de Talento Humano, las acciones necesarias para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua las actividades propias del proceso, teniendo en cuenta que:
  - a) En la revisión documental de las hojas de vida, se evidenció que 7 de 20 (35%) funcionarios evaluados, fueron afiliados al Sistema de Salud con fecha posterior a la fecha de ingreso a la Entidad, 2 de los 7 funcionarios ingresaron el año 2018. Lo cual infringe lo establecido en el Decreto 2353 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social en su artículo 16. Afiliación: “(...) *En el Sistema General de Seguridad Social en Salud no habrá afiliaciones retroactivas*” y “*Artículo 44. Reporte de novedades para trabajadores dependientes. El trabajador será responsable, al momento la vinculación*



*laboral, de afiliarse al Sistema General Seguridad Social en Salud, si aún no se encuentra afiliado, y de registrar en el Sistema de Afiliación Transaccional las novedades de ingreso como trabajador dependiente (...)*

*Serán de cargo del empleador las prestaciones económicas y los servicios de salud a que tenga derecho el trabajador dependiente y su núcleo familiar durante el tiempo que transcurra entre la vinculación laboral y el registro de la novedad (...)*”

b) En la revisión documental de las hojas de vida, se evidenció que 8 de 20 (40%) funcionarios evaluados, tienen cobertura al Sistema de Riesgos Laborales con fecha posterior a la fecha de ingreso a la Entidad, 3 de los 8 funcionarios ingresaron el año 2018, según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 Afiliación al Sistema de Riesgos Laborales Sección 1. Reglas generales sobre afiliación, Artículo **2.2.4.2.1.3. Efectos de la afiliación**. De conformidad con el literal k) del artículo 4º del Decreto Ley 1295 de 1994, la afiliación se entiende efectuada al día siguiente de aquel en que el formulario ha sido recibido por la entidad administradora respectiva. Decreto 1295 de 1994 “ARTICULO 13. AFILIADOS. Son afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales:

a. En forma obligatoria:

1. Los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo o como servidores públicos”.

c) En la revisión documental de las hojas de vida de los servidores públicos retirados, no se observó evidencia de: (i) los exámenes médicos de retiro, (ii) la declaración de bienes y renta para el retiro y algunos no diligenciaron los formatos internos de retiro publicados en el SIG como son: R-DA-059 Acta de entrega de puesto de Trabajo, R-DA-058 Formato para entrevista de retiro, de acuerdo con lo definido en la circular 004 de 2003 del Archivo General de la Nación.



d) Se evidencia documentación laboral archivada en hojas de vida que no corresponden a la carpeta analizada.

Lo anterior incumple los numerales 7.1; 7.1.1 (a), 7.1.6 de la norma ISO 9001:2015; 6, 6.2.2 (a, b, c, d) de la norma ISO 9001:2008.

#### **No conformidad No. 4:**

#### **Documentos Desactualizados del Proceso Gestión del Talento Humano**

Implementar mecanismos que permitan la revisión periódica y actualización de los documentos del proceso de Gestión del Talento humano que hacen parte del Sistema Integración de Gestión, para la mejora continua.

- Se evidenció debilidad en el control de documentos del proceso, de manera efectiva en relación con la creación y actualización de la información documentada en el proceso de Gestión del Talento Humano, teniendo en cuenta que:
  - a) En la revisión de los documentos publicados en el SIG, se observó que los tres manuales y los procedimientos del proceso Gestión del Talento Humano están desactualizados y los formatos oficiales se encuentran con (i) versiones desde mayo de 2014, (ii) dirección de sede anterior y (iii) logos de Bogotá Humana. Así mismo se observó que no se están utilizando algunos formatos oficiales en las actividades diarias del proceso. En el procedimiento P-OP-001 "Control de los documentos oficiales del SIG", en el numeral 6.1 Generalidades indica que "Los documentos oficiales del SIG son completamente dinámicos, permitiendo así su permanente revisión y actualización de acuerdo con la variación o mejoramiento de las condiciones iniciales de operación"

Lo anterior incumple los numerales 7,5,3.1 (a, b) 7,5,3,2 (a, b, c, d) de la norma ISO 9001:2015; 7,5.3 (a, b) de la norma ISO 14001:2015; 7,5 de la norma ISO 45001:2018 y 7,5.3 (a, b, c, d, e, f) de la norma ISO 27001:2013.



### **No conformidad No. 5:**

#### **Inspección de Botiquines en el Edificio Elemento:**

Implementar controles que permitan realizar en forma oportuna, la inspección y reemplazo de elementos que deben contener los botiquines de la entidad y en el Sistema TransMilenio que está a cargo de la Dirección Corporativa. Lo anterior, teniendo en cuenta que:

- En las pruebas de observación realizadas se evidenció que el botiquín del piso 2º. del edificio Elemento se encuentra vacío, al igual que un elemento del botiquín del piso 7º tiene fecha de vencimiento marzo de 2017.

Lo anterior incumple lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo M-DA-005, versión 1 de marzo de 2017 en su numeral 16.5 INSPECCIONES EN SST. “TRANSMILENIO S.A. tiene el programa de inspecciones SST, el cual permite hacer seguimiento a la conformidad con controles operacionales. Se llevan a cabo las siguientes inspecciones: (...) Inspecciones botiquines”.

### **OBSERVACIONES**

#### **Observación No. 1:**

##### **Debilidades en el diseño de la matriz del mapa de riesgos de corrupción:**

Evaluar y aplicar las recomendaciones efectuadas en el informe OCI-2018-042 presentado por la Oficina de Control Interno, relacionado con la evaluación al mapa de riesgos de corrupción al corte de abril 30 de 2018.

- Se evidenció que no se está garantizando el cumplimiento a la ejecución de controles, así como debilidades en el diseño del mapa de riesgos de corrupción teniendo en cuenta que:



- a). En el seguimiento con corte a 30 de abril se observaron controles sin evidencia de ejecución.
- b) En lagunas acciones asociadas al control, figura el nombre de director administrativo en lugar de director corporativo
- c) El indicador y el riesgo no están claramente definidos
- d) La fórmula del indicador está mal estructurada.

### **Observación No. 2:**

#### **Debilidades en el diseño y ejecución de los Indicadores del Proceso Gestión del Talento Humano:**

Implementar las acciones preventivas y correctivas relacionadas con la formulación del plan de acción y los indicadores de gestión presentadas por la OCI en el informe No. 031 de 2018, dando respuesta a la Oficina de Control Interno.

### **Observación No. 3:**

#### **Inobservancia de Acciones preventivas correctivas o de mejora en el proceso.**

Implementar estrategias para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de calidad en el proceso de Gestión de Talento Humano, identificando si hay necesidades y/u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

- En la revisión por la auditoría, se evidenció una sola acción correctiva que fue cerrada en marzo de 2017 y pasado un año no registra ninguna otra acción.

### **Observación No. 4:**

#### **Debilidades en la Toma de Conciencia de los funcionarios del Proceso Gestión del Talento Humano**



Implementar estrategias y fortalecer actividades de divulgación que propendan por la interiorización y entendimiento de la Política del SIG y aspectos estratégicos a los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el objetivo de enfocar esfuerzos de la mejora continua.

- Se evidenció que en el proceso Gestión Talento Humano, la Dirección Corporativa no garantiza que el personal entienda y tome conciencia sobre la importancia de conocer e interiorizar la política del SIG, la misión, visión, objetivos estratégicos, ya que se evidenció lo siguiente:
  - a) 10 de 10 entrevistados no conocen ni entienden las políticas del SIG, la misión, visión y tampoco conocen en qué documento y/o ruta de acceso las pueden ubicar las políticas del SIG, de SG-SST, del sistema de seguridad de la información, de Gestión ambiental, de gestión documental, en la intranet.
  - b) En la prueba de recorrido realizada, se observó que un funcionario no bloquea el computador en su ausencia, el día 8 de junio a las 14:26 horas.

Por lo anterior, la entidad incumple los numerales 7.3 (a, b, c, d) de la norma ISO 9001:2015; 5.3 (d) de la norma ISO 9001:2008; 4.2 de la norma ISO 1401:2004; 5,2 (a, b, c, d, e) de la norma ISO 14001:2015; 4,2 (a, b, c, d, e, f, g, h) de la norma OHSAS 18001:2007; 5,2 (a, b, c, d, e, f, g) de la norma ISO 27001:2007 y 1, 2,3,4, 5, 6 del Principio Pacto Global.

Esta observación será trasladada al proceso de Desarrollo Estratégico.

#### **Observación No. 5:**

#### **Registro manual de las series documentales en el proceso Gestión del Talento Humano**

Implementar mecanismos que permitan al proceso de Gestión del Talento humano dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 04 de 2013, en relación: Las entidades públicas deberán implementar mecanismos tecnológicos que permitan la automatización de la elaboración, consulta y actualización de sus tablas de retención documental, de



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



forma que se facilite su interoperabilidad con el “Registro Único de Series Documentales” y otros sistemas de información de cada entidad. para la mejora continua. Lo anterior teniendo en cuenta que:

- a) Se evidenció que, a la documentación producida en la dependencia, y radicada mediante el sistema de información CORDIS, no se le aplica la TRD desde el momento de creación del documento, lo que evidencia riesgo descubierto de pérdida de la información y de la memoria institucional. Lo anterior debido a que, si bien el CORDIS cuenta con los campos para vincular la serie, la subserie, el expediente y la ubicación del documento, tales campos no están parametrizados de modo que pueda ser aplicada la TRD.

Esta observación será trasladada al proceso de Gestión de Servicios Logísticos.

**BALANCE DE LA AUDITORÍA:**

<b>PROCESO AUDITADO</b>	<b>TOTAL, NO CONFORMIDADES</b>	<b>TOTAL, OBSERVACIONES</b>
Gestión de Talento Humano	5	5

**FORTALEZAS:**

Durante la auditoría al Procesos Gestión del Talento Humano del Sistema Integrado de Gestión se observaron fortalezas tales como:

- El equipo Auditado fue muy dispuesto para atender la auditoría.
- La información solicitada por el equipo auditor fue suministrada oportunamente.
- El archivo físico donde reposan las Hojas de Vida se encuentra en buen estado, el lugar se encuentra en condiciones óptimas de iluminación, espacio y seguridad.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- El archivo cuenta con restricciones de ingreso al lugar y solo las personas autorizadas pueden tener acceso a las historias laborales.
- Los documentos de Historias Laborales pueden ser consultadas sin ser retiradas del lugar, razón por la cual, la auditoría considera como fortaleza a destacar en el Proceso de Gestión del Talento Humano en relación con la seguridad de la información y Gestión documental.
- El área de nómina cuenta con un equipo de trabajo con conocimientos técnicos que le ayudan a lograr su objetivo.
- Se resalta la labor realizada para la divulgación del código de integridad y la institucionalización de los Gestores de Ética.

### **SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO:**

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento "P-CI-010 Seguimiento a los Resultados de los trabajos de aseguramiento, se debe presentar un Plan de Mejoramiento que contenga las correcciones, acciones correctivas, preventivas y/o de mejora derivadas de las No Conformidades y observaciones contenidas en el Informe de Auditoría. Dicho Plan de Mejoramiento deberá formularse en el formato R-CI-011 Plan de Mejoramiento, el cual se encuentra en la Intranet de la Entidad en el micrositio del Sistema Integrado de Gestión, en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.

Para lo anterior, si los líderes del proceso lo requieren, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de enfoque hacia la prevención, los puede asesorar en la formulación metodológica del Plan de Mejoramiento, que deberá presentarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del informe de auditoría.

Los hallazgos y observaciones relacionados en el presente informe corresponden a la evaluación realizada conforme a la Planeación del trabajo de Auditoría dentro del alcance



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



establecido, por lo tanto, es responsabilidad del área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada

Bogotá D.C., 19 de junio de 2018

Cordialmente,

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

*Elaboró: Herlay Hurtado y Angela Briñez*