

INFORME DE AUDITORÍA

NOMBRE DEL PROCESO, ÁREA O TEMA A AUDITAR: Auditoría Interna de Gestión – Proceso Gestión del Talento Humano

INFORME PRELIMINAR: 12/07/2022

INFORME DEFINITIVO: 08/08/2022

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la RedAnticorrupción”, el Decreto 403 de 2020 CGR, “Fortalecimiento del Control Fiscal” y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 5, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2022, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión del Talento Humano de conformidad al Plan de Auditoría y Carta de Representación dada a conocer con anterioridad al líder del proceso, cuyo propósito principal, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo y permanente de la Gerencia de Recursos como área responsable de ejecutar las actividades del Proceso Gestión del Talento Humano, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en los Manuales, las Circulares Normativas aplicables a las actividades ejecutadas en la Gerencia de Recursos, como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente aplicable, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión del Talento Humano, evaluando la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en los

manuales y las circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, donde se evaluó el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de mayo de 2022.

Esta auditoría se llevó a cabo en cumplimiento a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en las normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 1 al 30 de junio de 2022.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES

4.1.1 Auditorias anteriores: Se dio cumplimiento al plan de mejoramiento de la Auditoría Interna de Gestión realizada la proceso en la vigencia 2018.

4.1.2 Auditorías internas de Calidad: Se realizó la verificación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora en el aplicativo ISOLUCION para el Proceso Gestión del Talento Humano observando lo siguiente:

- a. Planes y Proyectos:** En el módulo de planes y proyectos de ISOLUCION se identificaron las siguientes acciones en estado abierta y vencidas:
 - ✓ **Acción #1061** de fecha 01/01/2017, identificada como “*Plan de Acción Anual Extensión de la Cultura EFR en la Cadena de Valor de CISA*” y fecha proyectada de cierre el 31 de diciembre de 2017, la cual no registra gestión en su seguimiento ni aporte de evidencia de resultados.
 - ✓ **Acción #1089** de fecha 03/06/2021, identificada como “*Nombre Plan de acción revisión por la dirección - Diagnóstico 2020 EFR*” y fecha proyectada de cierre el 3 de junio de 2022, sin evidencia de gestión en su seguimiento.

Lo anterior evidencia falta de control y seguimiento por parte del líder del proceso para asegurar la atención de las observaciones realizadas en las revisiones por la dirección de las vigencias antes mencionadas incumpliendo lo establecido en el numeral 14 “Auto Evaluación – Revisión por la Dirección” del Manual 15 “Modelo EFR – Empresa Familiarmente Responsable” donde se establece el seguimiento por debe realizarse cada 3 años una vez terminado el proceso de certificación.

4.1.3 Plan de Mejoramiento CGR:

El proceso no tiene registradas acciones de mejoramiento en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica - CGR.

4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Verificado el mapa de riesgos registrado en el Aplicativo de Seguimiento para la Estrategia - ASE, se evidencia que sobre los riesgos identificados por el Proceso de Gestión del Talento Humano los siguientes controles no están siendo efectivos y pueden generar una posible materialización de los mismos:

RIESGO	CLASE DE RIESGO	CONTROL	OBSERVACIÓN AUDITORIA
RC-GTH-01 Posibilidad de afectación reputacional por sanción de entes reguladores debido al uso del poder de un funcionario para contratar personal sin el cumplimiento del perfil requerido del cargo, lesionando los intereses de CISA	Riesgo de Corrupción	Catálogo de perfiles ajustado a las competencias y necesidades actuales	En los numerales 4.5, 4.8 y anexos 2 y 3 del presente informe se detallan los casos en los cuales la aplicación del perfil no es eficaz toda vez que como se describe en las observaciones de la auditoria se realizan Vinculaciones y Encargos de funcionarios sin el cumplimiento de total de los requisitos descritos en el Perfil.
RO-GTH-03 Posibilidad de afectación económica por reprocesos debido a contratación de personal con diferencias en el perfil establecido	Riesgo Operativo	Aseguramiento de cumplimiento de requisitos por parte de la Gerente de Recursos	En los numeral 4.5, 4.8 y anexos 2 y 3 del presente informe se describen los casos en los cuales no se cumple con el control establecido, al evidenciar cargos que son provistos en encargo no cumplen con los requisitos definidos en los perfiles vacantes.
		Catálogo de perfiles	En los numerales 4.5, 4.8 y anexos 2 y 3 del presente informe se detallan los casos en los cuales la aplicación del perfil no es eficaz toda vez que como se describe en las observaciones de la auditoria se realizan Vinculaciones y Encargos de funcionarios sin el cumplimiento de total de los requisitos descritos en el Perfil.
		Identificación de requisitos indispensables para cada perfil	En los numeral 4.5, 4.8 y anexos 1 2 y 3 del presente informe se describen los casos en los cuales no se cumple con el control establecido, al evidenciar cargos que son provistos en encargo no cumplen con los requisitos definidos en los perfiles vacantes.

Fuente: Gerencia de Planeación – Matriz actualizada junio 2022

Adicionalmente se informa que el proceso de Gestión del Talento Humano no ha reportado durante las vigencias 2020, 2021 y corte mayo 2022 materializaciones de los riesgos identificados.

*En mesa de trabajo realizada el día 1 de agosto de 2022, se solicitó por parte de la Gerente de Recursos se revisara la redacción de la observación en términos de indicar los incumplimientos de manera tacita, los cuales fueron realizados en el **anexo 2** del presente informe donde se describe detalladamente los incumplimientos, adicionalmente se analiza la información relacionada con los estudios de seguridad, retirando del informe definitivo la observación relacionada con este control tanto para el riesgo de corrupción como operativo.*

4.3. EVALUACIÓN DE INDICADORES

El proceso de Gestión del Talento Humano registra veintitrés (23) indicadores de gestión en el aplicativo ISOLUCION, realizada la evaluación y verificación de cada uno de ellos se observa lo siguiente:

a. Indicador Ausentismo laboral – Indicador índice de lesión incapacitante – Indicador índice general de ausentistas: Los tres (3) indicadores registran diferentes fórmulas y objetivos no obstante el resultado registrado en ISOLUCION es idéntico, no se está teniendo en cuenta que cada numerador y denominador tiene una característica específica que generarían una medición diferente, toda vez que como se evidencia a continuación en cada fórmula se está haciendo referencias a tiempo, severidad y cantidades, criterios totalmente diferenciales.

- I. $(\text{Tiempo de trabajo perdido en el periodo por AT o EL} / \text{Tiempo de trabajo programado en el mismo periodo}) * 100$
- II. $(\text{Índice de Frecuencia (AT/EL)} * \text{índice de severidad} / 1000)$
- III. $(\text{Número de Ausentistas (AT/EL) en un periodo} / \text{total de trabajadores en el mismo periodo}) * 100$

NOTA: AT (Accidente de Trabajo) – EL (Enfermedad Laboral)

Adicionalmente el indicador no cumple con reporte en los términos establecidos en el numeral 5 del anexo 09 “Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Desempeño” del Manual 13 “Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG)” toda vez que la periodicidad de los indicadores mencionados es mensual y el último reporte registrado corresponde al mes de abril de 2022.

b. Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar de DG y Zona Centro: el indicador no cumple con reporte en los términos establecidos el numeral 5 del anexo 09 “Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Desempeño” del Manual 13 “Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG)” toda vez que la periodicidad del indicador es cuatrimestral y el último reporte registrado corresponde al mes de diciembre de 2021.

Adicionalmente la fuente de información corresponde a las evidencias aportadas para dar cumplimiento al cronograma anexo denominado “Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y bienestar” documento que no cumple con lo establecido en los numerales **c, d y e** del numeral 11 “*lineamientos específicos para la ejecución y seguimiento a los planes de acción*” del Manual 12 “*Políticas y Procedimientos de la Planeación Estratégica*”, al no contar con una fecha de elaboración inicial y/o actualizaciones del documento como también no se hace referencia a quien lo elabora y quien lo aprueba, como mecanismo de seguimiento y trazabilidad del documento y control sobre las versiones del mismo en términos de cumplimiento de actividades para el indicador, así mismo estos dos planes hacen parte del Plan de Acción Integrado que es aprobado por un Comité Institucional como instancia superior de aprobación y que debe quedar registrado en el documento soporte aportado como evidencia.

- c. Gestión de Inspecciones Zona Andina:** el indicador no cumple con reporte en los términos establecidos el numeral 5 del anexo 09 “Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Desempeño” del Manual 13 “Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG)” toda vez que la periodicidad del indicador es cuatrimestral y el último reporte registrado corresponde al mes de diciembre de 2021.
- d. Índice de cubrimiento de capacitación:** En la formula del indicador se establece (Número de personas que asistieron a algún programa de capacitación / número de personas planta promedio) * 100, indicador en el cual se describe en la observación que se cumple con el nivel solicitado sin indicar cual es la base de la medición.
- e. Índice de Rotación Planta Indefinida:** El indicador establece como meta el **10%** es decir el promedio anual que el proceso de Gestión de Talento Humano espera tener es de 13.9 renuncias anuales, siendo este un límite demasiado alto para una planta tan pequeña donde se tiene aprobada por Junta Directiva una planta de 139 (sesión 583 del 25 de noviembre de 2019), en donde la medición de la vigencia 2021 indico que se llegó al límite, sin evidenciar que se hayan tomado decisiones sobre este indicador.

4.4. ESTRUCTURA APROBADA EN CISA

La Junta Directiva de la Entidad aprobó el 25 de noviembre de 2019 en su sesión número 583 una planta de personal de carácter indefinido de 139 cargos, así mismo se definió que por necesidades de servicio se realizará la contratación de personal por Obra o Labor debidamente justificado, así como la vinculación de personal temporal para cubrir vacancias temporales, contrato a término fijo y apoyo a la gestión por vinculación de aprendiz lectivos para las vigencias 2020, 2021 y 2022 la planta estuvo conformada de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO	A 31 DE DIC DE 2020	A 31 DE DIC DE 2021	A 31 DE MAYO DE 2022
EMPLEADO PUBLICO	2	2	0*
INDEFINIDO	130	123	126
OBRA O LABOR	146	140	136
TEMPORAL	33	3	18
FIJO	7	22	21
APRENDIZ (Lectivo / Productivo)	7	15	15
TOTALES	325	305	316

Fuente: Gerencia de Recursos - Junio 2022

* Se encuentran incluidos en contrato indefinido

La anterior distribución será tomada como base para la aplicación de las pruebas descritas en los siguientes numerales.

4.5. Reclutamiento y Selección de Personal

4.5.1 Procesos de Selección

La entidad tiene definidos en su normatividad interna con (4) cuatro modalidades de convocatorias para la selección de sus funcionarios así: promoción interna directa, convocatoria interna, convocatoria mixta y convocatoria externa.

Durante el periodo enero de 2020 a mayo de 2022 la entidad realizó sesenta y siete (67) procesos de selección para cubrir las vacantes definitivas de cincuenta y cinco (55) cargos (Anexo 1) de la entidad así:

CONVOCATORIA	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2022	TOTAL
Internas	9	3	1	13
Mixtas	23	16	11	50
Externas			4	4
TOTAL	32	19	16	

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

Evaluada los procesos de selección relacionados con la normatividad interna establecida en la Circular Normativa 024 “Política y Procedimiento de Gestión de Talento Humano numerales 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4 y 5.6, se observó lo siguiente:

- a. En la definición de los perfiles de los cargos se hace referencia a niveles de estudio y experiencia que están siendo convalidados como equivalencias sin que estas estén descritas en los perfiles ni en la Circular Normativa. Así mismo en cargos de “Técnico, Tecnólogo” y/o estudiante profesional” se hace el requerimiento de experiencia profesional.

- b. En las convocatorias externas no establecen la fecha de apertura y cierre para la recepción de las hojas de vida de los candidatos.
- c. En las convocatorias internas y mixtas se establece día y mes de apertura y cierre de la convocatoria sin indicar la vigencia, lo que genera incertidumbre al momento de realizar la trazabilidad del proceso.
- d. No se cuenta con uniformidad en la denominación de los cargos a convocar en relación con la denominación del perfil establecido en la entidad.
- e. No se cuenta con un solo repositorio de información consolidado para los documentos soporte de cada convocatoria incumpliendo lo definido en la TRD para la subserie 1420-35-10 “Procesos de Selección del Personal”.
- f. El analista de selección remite al jefe inmediato que requiere el cargo, cuadro que contiene los puntajes obtenidos en las pruebas aplicadas como son psicotécnicas, técnicas o de proyección y entrevista, para que sea diligenciado por este el espacio de la entrevista; no obstante, el dar a conocer con anterioridad el puntaje de las otras categorías podría sesgar la calificación de este, generando subjetividad en el proceso de selección.
- g. No se evidencia en el documento denominado “manual de funciones” establecido para los cargos que son contratados en modalidades diferentes al contrato a término indefinido la definición el “impacto que genera el colaborar en la organización, el cómo se realizan las responsabilidades y el resultado esperado de la contratación” como esta definido en el numeral 5.6 de la Circular Normativa 024.
- h. El candidato seleccionado para el cargo de Gerente de Recursos no cumple con la experiencia exigida en el perfil.
- i. El proceso para la selección del Gerente Inmuebles y Gerente Financiero, Gerente Legal, Abogado Señor del Negocio, no cuenta con el cuadro de calificaciones que permita evidenciar el orden de los candidatos.
- j. Para ninguno de los procesos se aportaron los formatos establecidos de la CN 024 anexos 3 “Formato de Proceso de Selección” y Anexo 6 “Conocimiento de Convocatoria”.

*En mesa de trabajo realizada el día 1 de agosto de 2022, se analizan los soportes entregados por el auditado relacionados con el **literal h** del presente numeral y **hallazgo 5.5** del informe preliminar, el equipo auditor determinó que el Acta de Comité de Gobierno #39 de fecha 14 de agosto de 2020, donde se hace la presentación ante dicho comité de los resultados del proceso de selección relacionado con el Cargo de Gerente de Recursos, no se evidencia que dicho comité realice la evaluación y aprobación de los candidatos postulados, no obstante en el acta se registra la pregunta realizada por los miembros del Comité, en la cual “... solicitan se informe si para esta nueva convocatoria se revisó el Perfil o las competencias del Cargo..” a lo que el Vicepresidente Financiero responde que para el proceso de Gerente de Recursos, “... en la selección de las hojas de vida se hizo una revisión más rigurosa para que los candidatos tuvieran las competencias tanto para las funciones de gestión humana como para las de aspectos administrativos” ...(Subrayado fuera de texto), presentando los resultados obtenidos por los candidatos preseleccionados, entendiendo que la Gerencia de Recursos realizó la validación previa del perfil y cumplimiento de requisitos de los aspirantes; basados*

en la información presentada al Comité de Gobierno de Junta Directiva, esté recomienda la contratación del candidato propuesto por la Gerencia de Recursos.

Adicionalmente se aporta como evidencia el manual de responsabilidades del Cargo de “Jefe de Mejoramiento Continuo” versiones 01 – 21/07/15 y 03 -08/06/2017 (sic), que no soportan el cumplimiento de la experiencia específica toda vez que este documento no sustituye la “certificación de funciones”; así mismo en el manual aportado las “responsabilidades” señaladas en la mesa de trabajo como homologables con temas de Gestión Humana, para el equipo auditor no procede dicha homologación y en si defecto esta no alcanza un cumplimiento del 10% de las asignadas al Gerente de Recursos.

Concluye el equipo auditor que según las normas la “Certificación de Experiencia” se acredita mediante “la presentación de constancias escritas, expedidas por la autoridad competente de las respectivas instituciones oficiales o privadas, dichas certificaciones deberán contener como mínimo los siguientes datos, nombre o razón social de la entidad o empresa, tiempo de servicio y relación de las funciones desempeñadas”, por lo anterior no se retira el hallazgo y la observación relacionada con el incumplimiento del perfil.

4.5.2. Cargos a término indefinido – Vacantes

Se informa por parte de la Gerencia de Recursos que la entidad al 31 de mayo de 2022 tiene los siguientes cargos vacantes, los cuales se espera iniciar el proceso de selección en el segundo semestre de 2022 toda vez que a la fecha CISA se encuentra sujeta a Ley de Garantías dando cumplimiento a la Ley 996 de 2005:

VICEPRESIDENCIA	INDEFINIDOS	VACANTES
Presidencia	Analista de Planeación	1
Presidencia	Conductor	1
Soluciones Para El Estado	Ejecutivo de Soluciones para el Estado	1
Jurídica	Abogado Zona Andina	1
Jurídica	Técnico de Información Jurídica Zona Centro	1
Jurídica	Gerente Legal	1
Negocios	Analista de Inmuebles Zona Centro	1
Financiera Y Administrativa	Analista De Procesos	1
Financiera Y Administrativa	Jefe De Relacionamiento Con El Ciudadano	1
Presidencia (Tecnología)	Ingeniero PMO	1
Negocios	Analista de información de Cobranza	1
Soluciones para el Estado	Vicepresidente de Soluciones para el Estado	1

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

Por lo anterior, es necesario que previó al inicio de las nuevas convocatorias se realicen ajustes a los procedimientos internos en materia de selección y contratación de personal con

el fin de minimizar el riesgo **RO-GTH-03** “Posibilidad de afectación económica por reprocesos debido a contratación de personal con diferencias en el perfil establecido”.

4.5.3. Estudio de Seguridad

Según lo establecido en el numeral 5.1.3 viñeta 5 relacionado con los Estudios de Seguridad, se establece que “... aplica para vinculaciones de contrato a término indefinido y es obligatorio para candidatos que no hayan estado vinculados con CISA, y en el caso de trabajadores ya vinculados el gerente de recursos determinará según su responsabilidad, área a la cual pertenezca e impacto en el negocio, la viabilidad de realizar el estudio de seguridad”; a continuación, se relacionan 24 estudios de seguridad realizados en las vigencias 2020,2021 y mayo 31 de 2022:

No.	FUNCIONARIO	FECHA DE INGRESO	TIPO DE CONTRATO
1	MELO HURTADO ANA MARIA	20/02/2020	Indefinido
2	CASTAÑEDA NUÑEZ LAURA MARIA	09/03/2020	Indefinido
3	VIVIESCAS VALDIVIESO YOLANDA	09/03/2020	Indefinido
4	LOPEZ TIBAQUIRA LAURA ALEJANDRA	16/06/2020	Indefinido
5	FRANCO BUELVAS DAVID	10/07/2020	Indefinido
6	GARZON LEIVA CAROLINA	01/09/2020	Indefinido
7	HENRIQUEZ BOCANEGRA OSCAR LEONARDO	09/09/2020	Labor
8	DIAZ CHACON MARIA ALEJANDRA	02/08/2021	Indefinido
9	MESTRA PADILLA CRISTIAN CAMILO	02/08/2021	Indefinido
10	CAMPOS BUITRAGO MIGUEL ANDRES	23/08/2021	Fijo
11	HERNANDEZ DE LA ROSA HELY RAFAEL	23/08/2021	Fijo
12	NAVARRO SANCHEZ DIEGO ARMANDO	01/09/2021	Fijo
13	POLANIA VELA DIANA CRISTINA	01/09/2021	Fijo
14	BUITRAGO FORERO CRISTIAN CAMILO	20/09/2021	Fijo
15	LOAIZA MERCHAN YENCI OMANYI	01/10/2021	Fijo
16	CARDENAS PEDRAZA DANIEL ARTURO	01/12/2021	Indefinido
17	HOYOS PEREZ CARLOS JAVIER	28/01/2022	Indefinido
18	SALAZAR GARCIA PEDRO JOSE	28/01/2022	Indefinido
19	ZABARAIN OROZCO LORENA MARGARITA	28/01/2022	Indefinido
20	GALVIS CASTAÑEDA INGRID CAROLINA	14/02/2022	Indefinido
21	URRUTIA RAMIREZ JUAN CARLOS	14/02/2022	Indefinido

22	VALENCIA CIFUENTES JACQUELIN	14/02/2022	Indefinido
23	ACEVEDO MANOSALVA MARIA ANDREA	01/03/2022	Indefinido
24	SOSA AMAYA MARCELINO	14/03/2022	Indefinido

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

Del cuadro anterior se evidencia que se desarrollaron 6 estudios de seguridad para contratos a término fijo y 1 para contrato de obra o labor, no obstante, en la Circular Normativa 024 no se indicada la posibilidad de realizar este procedimiento a funcionarios vinculados por otro tipo de contratación diferente a indefinido.

Así mismo de la base de datos aportada por la Gerencia de Recursos se identificó que los siguientes funcionarios registran estudio de seguridad y no se encuentra relacionados en el archivo denominado “ingresos vigencias 2020 – 2022” aportado por el Proceso, lo que no permite al equipo auditor tener confiabilidad sobre la información remitida para realizar las evaluaciones requeridas en la ejecución de la auditoria, es así como los siguientes funcionarios registran vinculación con la entidad y no han sido relacionados como ingresos:

No.	NOMBRE DEL FUNCIONARIO
1	Cuervo Niño Andrés Felipe
2	Egher Ortiz Indira Rocio
3	Gil Herrera Raiza Milena
4	Giraldo Uribe Beatriz Eugenia
5	Gutiérrez Garizzao Iván Alejandro
6	Mesa Castro Jennifer
7	Sánchez Flórez Javier Alonso
8	Vargas Forero Luis Hernán
9	Vélez Jara María Zulema
10	Villamil Arangurén Jaime Octavio

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

Lo anterior evidencia que no se tiene un repositorio de información unificado por parte de los responsables de esta actividad, que identifique toda la información relevante de los procesos y funcionarios vinculados con la entidad y dando cumplimiento a las TRD del Proceso y el numeral 5.3.1. de la Circular Normativa 024.

4.5.4. Evaluación de Periodo de Prueba

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2.1 de la Circular Normativa 024, todos los cargos que ingresan en sus diferentes modalidades deben aplicar el anexo 12 “Formato de periodo de Prueba” a continuación se relacionan por cada vigencia los cargos que deben ser objeto de este:

TIPO DE CONTRATO	2020	2021	may-22
EMPLEADO PUBLICO	0	0	1
INDEFINIDO	5	3	9
OBRA O LABOR	11	31	11
FIJO	0	19	1
APRENDIZ (Lectivo / Productivo)	0	10	4
TOTALES	16	63	26

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

De los 105 funcionarios que ingresaron en las vigencias evaluadas, se aportó por parte de la Gerencia de Recursos 11 formatos de evaluación de periodo de prueba correspondiente al 10.4% funcionarios que dieron cumplimiento con este requerimiento; no obstante; a continuación, se indican las observaciones realizadas por el equipo auditor sobre el diligenciamiento de los formatos aportados:

No.	FECHA	CARGO	FUNCIONARIO	JEFE RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	05/08/2020	Gerente de Recursos	Beatriz Eugenia Giraldo Uribe	Vicepresidente Administrativo Y Financiero	Documento electrónico sin firmas ni nombres de quien diligencia
3	11/08/2020	Analista de Riesgos	Laura Alejandra Lopez Tibaquirá	Gerente De Planeación	Documento sin la firma y/o nombre de Gerente de Recursos
4	Sin registro	Jefe Jurídico Zona Andina	Cristian Camilo Mestre Padilla	Gerente Jurídica Del Negocio	Documento aportado sin diligenciar
5	Sin registro	Técnico de Inmuebles - Suc Medellín	Yuli Andrea Villada Mejía	Coordinador De Inmuebles - Zona Andina	Documento electrónico sin firmas ni nombres de quien diligencia
6	07/09/2020	Gerente Oficina Zona Caribe	David Franco Buevas	Vicepresidente De Soluciones Para El Estado	Documento electrónico sin firmas ni nombres de quien diligencia
7	Sin registro	Coordinador de Inmuebles - Zona Centro	Jacqueline Valencia Cifuentes	Gerente Zona Centro	Documento aportado sin diligenciar
8	03/05/2020	Gerente Zona Centro	Yolanda Viviescas Valdivieso	Vicepresidente De Negocios	Documento electrónico sin firmas ni nombres de quien diligencia
9	22/10/2020	Abogada Zona Centro	Carolina Garzón Leiva	Gerente Jurídica Del Negocio	Documento diligenciado por la Jefe Jurídica de Zona Centro

10	22/10/2020	Técnico de Información Jurídica	Andres Felipe Cuervo	Gerente Jurídica Del Negocio	Documento diligenciado por la Jefe Jurídica de Zona Centro
----	------------	---------------------------------	----------------------	------------------------------	------------------------------------------------------------

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

De lo anterior, se evidencia que no se tiene un seguimiento claro y una trazabilidad documental de los requerimientos que establece la CN 024 y la TRD del proceso donde el formato de Evaluación de Periodo de prueba debe hacer parte del expediente de cada funcionario.

4.6. Bienestar

El proceso de Gestión del Talento Humano dando cumplimiento al numeral 5.2.3.2 de la Circular Normativa 024, anualmente diseña y ejecuta el cronograma de actividades de bienestar denominado “Plan de Bienestar e Incentivos” el cual es presentado como parte del Plan de Acción Integrado y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; así mismo este plan está en concordancia con el Manual 15 “Modelo EFR – Empresa Familiarmente Responsable” mediante la implementación de la Tiquetera de la Felicidad, que es gestionada por los funcionarios de planta de CISA y los proveedores de servicios que quieran acogerse a dichos beneficios mediante la activación de los diferentes flujos de ZEUS dispuestos para registrar el uso de dichos beneficios.

No obstante, lo anterior el documento aportado como “Plan de Bienestar e Incentivos” aportado por el proceso no cumple con lo establecido en los numerales **c, d y e** del numeral 11 “lineamientos específicos para la ejecución y seguimiento a los planes de acción” del Manual 12 “Políticas y Procedimientos de la Planeación Estratégica”, al no contar con una fecha de elaboración inicial y/o actualizaciones del documento como también no se hace referencia a quien lo elabora y quien lo aprueba, como mecanismo de seguimiento y trazabilidad del documento y control sobre las versiones del mismo en términos de cumplimiento de actividades para el indicador.

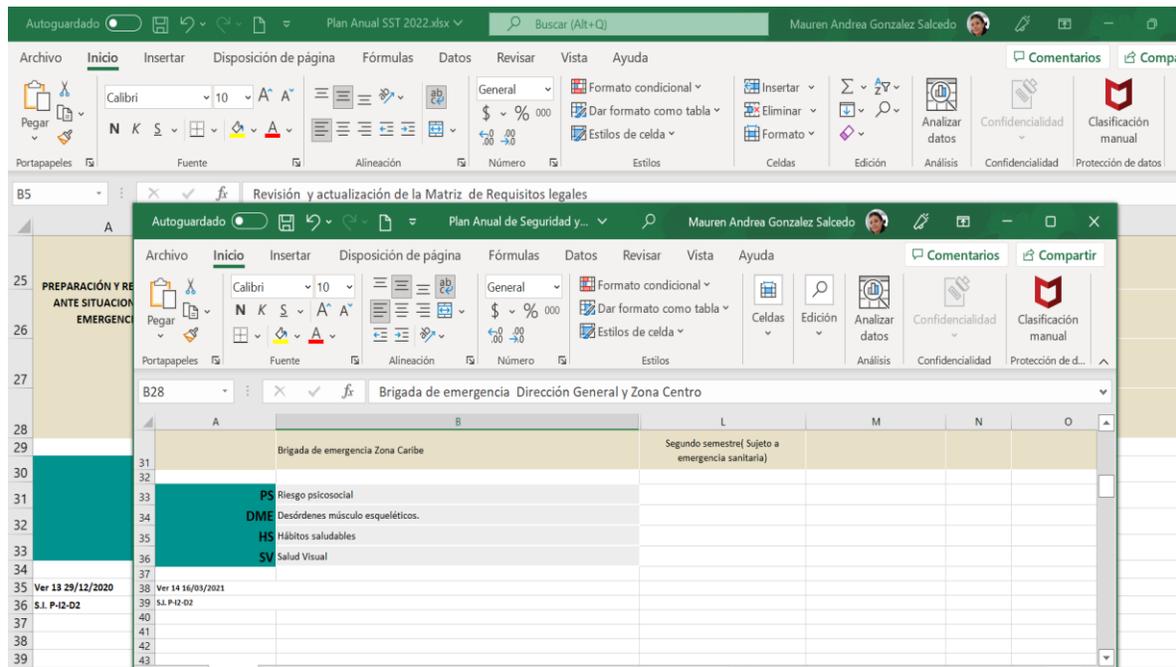
Analizada y evaluada la base de datos aportada por el proceso de Gestión del Talento Humano como soporte del indicador denominado “Nivel de Participación del Modelo ERF”, se evidencio que el flujo de Zeus “Horario flexible” no cuenta con un campo que permita identificar la fecha inicial de aplicación del beneficio, así mismo la tiquetera indica que este beneficio no tiene tiempo de vigencia mínimo, siendo posible revocarla por necesidades de servicio, no evidenciando un campo que permita realizar esta acción.

4.7. Seguridad y Salud en el trabajo

El proceso de Gestión del Talento Humano tiene identificado y gestionado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST en cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 Titulo 4 Capitulo 6 Artículo 2.2.4.6.1, con la aprobación del “Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo” - Anexo 1 del Manual 18 denominado “Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST” documento que hace parte del Plan de Acción Integrado de cada vigencia y aprobado

por el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, al cual se realiza seguimiento de manera cuatrimestral en cada una de las zonas identificadas en la Entidad mediante el cumplimiento del Cronograma establecido.

Realizada la evaluación de los documentos aportados se evidencia que no se tiene control por parte del responsable de la Gerencia de Recursos toda vez que como se evidencia en la siguiente imagen se hace uso de un formato desactualizado donde en la vigencia 2022 se hace uso del formato versión 13 del 29 de diciembre de 2020 y la versión vigente corresponde a versión 14 del 16 de marzo de 2021.



Así mismo el documento aportado al igual que el Plan de Incentivos no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 11 del Manual 12 “*Políticas y Procedimientos de la Planeación Estratégica*” que permita establecer la trazabilidad y actualización del documento.

4.7.1 Atención y cumplimiento normativo a la Pandemia COVID-19

Realizada la verificación y cumplimiento normativo en atención a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, durante las vigencias 2020, 2021 y mayo 2022, se evidenció que la entidad cumplió con todos los requerimientos exigidos por el Gobierno Nacional y Mandatarios Locales los cuales se identifican en el anexo 27 “*Protocolo de Bioseguridad, Salud Pública y Movilidad Frente al COVID 19*” del Manual 18, documento que no cuenta con el control de cambios establecido en el numeral 6.1 “*Procedimiento para el control de cambios de los Documentos del SIG*” del Manual 16.

Adicionalmente el seguimiento a las acciones tomadas en cumplimiento al protocolo COVID fue presentado en los Comités de Crisis y Comité de Gobierno realizados durante las

vigencias evaluadas y atendidas las observaciones realizadas en cada uno de ellos de manera oportuna.

4.8. Promoción de Personal – Encargos

La Entidad para garantizar la continuidad de la operación en los periodos de ausencia temporal o definitiva de los funcionarios designa bajo la modalidad de encargo a los servidores públicos que cuenten con el perfil establecido para el cargo de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3.6 “Modalidades de Formación y Desarrollo” de la Circular Normativa 024, durante el periodo comprendido entre enero 2020 y mayo de 2022 se realizaron 344 designaciones de encargos así:

Por vacancias definitiva: 83

Por vacancias temporales: 261

A continuación, se detallan los cargos que presentaron mayor número de encargos en el periodo señalado anteriormente.

CARGO	2020	2021	2022	TOTAL
Jefe de Mejoramiento Continuo	6	14	1	21
Coordinador de Inmuebles Zona Centro	7	11	3	21
Gerente Legal	5	6	7	18
Jefe Jurídico Zona Andina	4	9	4	17
Gerente Jurídica del Negocio	4	3	9	16
Gerente Zona Pacífico	2	4	5	11
Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía	6	2	3	11
Analista de Cobranza Zona Centro	3	7	0	10
Coordinador Administrativo y Financiero Zona Caribe	1	5	4	10
Coordinador de Inmuebles Zona Andina	3	3	4	10
Jefe Jurídico Zona Centro	5	4	1	10
Jefe Jurídico Zona Pacífico	2	3	5	10

Fuente: Gerencia de Recursos –junio 2022

Validados los anteriores encargos se observó lo siguiente:

- a. En la definición de los perfiles de los cargos se hace referencia a niveles de estudio y experiencia que están siendo convalidados como equivalencias sin que estas estén descritas y/o reguladas en los perfiles ni en la Circular Normativa.
- b. La Circular Normativa 024 establece en su numeral 5.3.6 que los colaboradores designados en encargos deberán cumplir con el perfil para asumir las responsabilidades encomendadas, no obstante, una vez comparados los perfiles establecidos para los cargos vs las historias laborales en el aplicativo de gestión documental Dozzier de una

- muestra de (30) treinta encargos en dieciocho (18) se evidenció que los funcionarios encargados no cumplían los requisitos para que se les asignaran tales responsabilidades.
- c. Los funcionarios que no cumplen con el perfil del encargo se les asignó la responsabilidad hasta en (7) siete oportunidades diferentes (**Ver anexo 2 y 3**).
 - d. En cuatro casos de la selección de la muestra no se encuentra creado el expediente del funcionario en el aplicativo Dozzier que es el repositorio de información en la Entidad para las Hojas de Vida.
 - e. No se cuenta con la respectiva solicitud de encargo realizada por el Vicepresidente o Gerente que lo requiera, ni cuenta con el visto bueno de la Gerente de Recursos en aval a la validación del perfil del funcionario propuesto para el encargo.
 - f. La entidad no cuenta en su normatividad interna con un procedimiento establecido para la designación de los encargos ya sean por ausencias temporales o definitivas.
 - g. La base de datos suministrada por la Gerencia de Recursos no cuenta con uniformidad en la denominación de los cargos al citarlos incompletos, con errores ortográficos o de género como por ejemplo para citar el cargo de coordinador de inmuebles de Zona, se observaron las siguientes denominaciones: “coordinador de inmuebles” , “Coordinador de Inmuebles Zona” o Coordinador de inmuebles Zona Andina, pacifica Centro caribe según corresponde” o como el caso del jefe jurídico donde se indica con o sin tilde su denominación, lo que dificulta el análisis y manejo de la base de datos.
 - h. En la designación de veintidós (22) encargos que se detallan a continuación se observó que no se estableció fecha de finalización del encargo citándolo de manera indefinida incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3.6 de la circular normativa 024 que señala *“que no se podrán establecer encargos o “asignaciones de responsabilidades” hasta nueva orden o sin fecha exacta de terminación “*

FUNCIONARIO	CARGO ACTUAL	CARGO A REEMPLAZAR	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
Nora Tapia Montoya	Presidente	Vicepresidente de Negocios	27 de febrero de 2021	hasta que se cubra la vacante
Nubia Esperanza Correa Mejía	Gerente de Inmuebles y Otros Activos	Vicepresidente de Negocios	16 de marzo de 2021	hasta que se cubra la vacante
Mónica Alejandra Rodríguez Ruiz	Jefe Jurídica Zona Centro	Coordinador de Inmuebles Zona Centro	28 de mayo de 2021	hasta que termine incapacidad la titular
Mónica Alejandra Rodríguez Ruiz	Jefe Jurídica Zona Centro	Coordinador de Inmuebles Zona Centro	06 de julio de 2021	hasta que se cubra la vacante
Jose Alberto Castro Pereira	Analista Proyecto SAE	Coordinador de Inmuebles Zona Centro	12 de julio de 2021	hasta que se cubra la vacante
Nubia Esperanza Correa Mejía	Gerente de Inmuebles y Otros Activos	Vicepresidente de Negocios	01 de septiembre de 2021	hasta que se cubra la vacante
Gloria Marcela Jimenez Hernandez	Analista de Formalización de Ventas	Coordinador de Inmuebles Zona Centro	28 de enero de 2022	hasta nueva orden

Lina Maria Gonzalez Cruz	Ingeniero de Productividad	Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía	28 de enero de 2022	hasta que se cubra la vacante
Samir Mauricio Angarita Rueda	Presidente	Vicepresidente de Soluciones para el Estado	31 de enero de 2022	hasta que se cubra la vacante
Mónica Lizet Muñoz Estepa	Abogado Gerencia Legal	Gerente Legal	14 de febrero de 2022	hasta que se cubra la vacante
David Orlando Gomez Jimenez	Gerente Zona Andina	Vicepresidente de Soluciones para el Estado	15 de febrero de 2022	hasta que se cubra la vacante
Andres Santiago Bolivar Guerra	coordinador de inmuebles zona	Gerente Zona Andina	15 de febrero de 2022	hasta nueva orden
Viviana Paola Granados Vargas	Analista de Inmuebles Zona Andina	Coordinador de Inmuebles Zona Andina	15 de febrero de 2022	hasta que se cubra la vacante
Juan Carlos Urrutia Ramirez	Abogado Senior Gerencia Legal	Gerente Legal	21 de febrero de 2022	hasta que se cubra la vacante
Paola Andrea Arenas Espitia	Analista de Planeación TI	Ingeniero PMO	04 de mayo de 2022	hasta que se cubra la vacante
Jose David Castelblanco Castiblanco	Analista Minería de Datos	Analista de Información de Cobranza	09 de mayo de 2022	hasta que se cubra la vacante
Jesenia Andrea Carrillo Méndez	Asesor de Presidencia	Gerente Legal	16 de mayo de 2022	hasta que se cubra la vacante
David Orlando Gomez Jimenez	Gerente Zona Andina	Vicepresidente de Soluciones para el Estado	15 de mayo de 2022	hasta que se cubra la vacante
Andres Santiago Bolivar Guerra	Coordinador de Inmuebles Zona	Gerente Zona Andina	15 de mayo de 2022	hasta que se cubra la vacante
Viviana Paola Granados Vargas	Analista de Inmuebles Zona Andina	Coordinador de Inmuebles Zona Andina	15 de mayo de 2022	hasta que el titular del cargo este encargado de la gerencia de la Zona Andina
Lina Maria Gonzalez Cruz	Ingeniero de Productividad	Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía	28 de abril de 2022	hasta que se cubra la vacante

Fuente: Gerencia de Recursos – junio 2022

En mesa de trabajo realizada el 1 de agosto de 2022, se aporta por parte del auditado el concepto 2016-600021-9081 del Departamento Administrativo de la Función Pública, relacionado en el **literal f** del presente numeral y la **observación 6.3** del informe preliminar, por lo tanto, se retira.

4.8.1. Comunicaciones de Encargo:

Las comunicaciones de encargo deben cumplir con lo indicado en el numeral 5.3.6 de la Circular Normativa 024 donde se indica que estas deben “... establecer de forma clara las responsabilidades generadas y especificar las atribuciones, firmas de autorizaciones y/o participación en comités decisorios ...” a continuación se describe lo observado en dichos documentos:

- a. La comunicación del encargo de Andres Bolivar como gerente de la zona andina de fecha el 15 de febrero de 2022, no indica la fecha de inicio del encargo.
- b. La comunicación del encargo de Andres Bolivar como gerente de la zona andina de fecha el 17 de mayo de 2022, señala que la fecha de inicio del encargo es el 15 de mayo de 2022 dos días antes de la notificación.
- c. La comunicación del encargo de Viviana Paola Granados como coordinadora de inmuebles zona andina de fecha el 17 de mayo de 2022, señala que la fecha de inicio del encargo es el 15 de mayo de 2022 dos días antes de la notificación.
- d. La comunicación del encargo de David Gomez como Vicepresidente de Soluciones para el Estado de fecha el 17 de mayo de 2022, señala que la fecha de inicio del encargo es el 15 de mayo de 2022 dos días antes de la notificación.
- e. La comunicación del encargo de Lina Gonzalez como Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía de fecha el 17 de mayo de 2022, señala que la fecha de inicio del encargo es el 28 de abril de 2022, diecinueve días antes de la notificación.
- f. La delegación para Comités de Inmuebles de la Zona Centro del funcionario Alberto Castro es de fecha 12 de julio de 2021 señalando que el encargo inicia el 6 de julio de 2021.
- g. No se evidenciaron las comunicaciones de encargo de Monica Rodriguez del 6 de julio como Coordinadora de Inmuebles Zona Centro y Samir Mauricio Angarita de enero de 2022 como Vicepresidente de Soluciones para el Estado.
- h. La comunicación del encargo de Nora Tapia como Vicepresidente de Negocios es del 12 de marzo de 2021 y señala que la fecha de inicio del encargo es el 27 de febrero de 2021 catorce días antes de la notificación.

4.9. Políticas de Formación y Desempeño del Talento Humano – Evaluación del Desempeño

Analizado el cumplimiento del numeral 5.3.2 de la Circular Normativa 024 “Evaluación de Desempeño por competencias” la entidad realiza anualmente la medición en la cual se evalúa el desempeño del funcionario en 90%-180% y 360%, como resultado de dichas evaluaciones la Gerencia de Recursos elabora el Plan Individual de Desarrollo - PID el cual se enfoca en las competencias que se deben desarrollar según los resultados obtenidos y que debe ser suscrito por cada funcionario evaluado en conjunto con su jefe inmediato haciendo uso del anexo 8 “formato Plan Individual de Desarrollo”, evaluada la información remitida por el proceso se evidencia que los formatos aportados por los líderes de proceso no identifican la versión del formato, adicionalmente no se cuenta con una base de conservación de documentos al guardarse como evidencia de la suscripción y seguimiento los correos electrónicos remitidos por los líderes de los procesos, incumpliendo lo establecido en la TRD del proceso donde se indica este formato como parte de la tipología de la Hoja de Vida de cada funcionario.

4.10. Plan Institucional de capacitación – PIC

Evaluado el numeral 5.3.3 de la Circular Normativa 024, “*Detecciones de necesidades de formación y desarrollo y atención de las mismas*”, se evidencia que el Proceso de Gestión del Talento Humano diseña y ejecuta el Plan Institucional de Capacitación, el cual no cumple con los requisitos establecidos en el Manual 12, evidenciando falta de control por parte de los responsables en dar cumplimiento a las directrices documentales al no identificar con claridad las fechas de actualización de la información registrada, vistos buenos y de aprobación de la instancias correspondientes en los formatos y documentos soporte.

Adicionalmente el proceso no hace uso de los anexos 04 “Evaluación de Efectividad de programa de formación – Superior” y anexo 05 “Evaluación de Efectividad de programa de formación – Colaborador” toda vez que para este fin se utiliza el flujo de ZEUS de “Solicitudes de Capacitación” donde el colaborador debe realizar la evaluación del programa realizado, por lo anterior se debe revisar y evaluar la pertinencia de los anexos mencionados.

4.11. Atención de PQRD’s

Para las vigencias 2020, 2021 y corte 31 de mayo de 2022 se registraron un total de 51 PQRD’S de responsabilidad de Gestión Humana, clasificadas por tipología así:

VIGENCIA	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
2020	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA	12
2021	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA	28
	PETICIONES DE CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	1
CORTE 31/05/2022	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA	10
TOTAL		51

Evaluado el cumplimiento de los términos y la gestión de las PQRD’S establecidos en la Circular Normativa N°005 “*Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes*” y en el Artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 que amplió el termino general para atender peticiones, norma expedida en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del nuevo coronavirus-COVID 19, se observó que la respuestas a las peticiones radicadas en la vigencia 2021 fueron efectivas, en tiempo y de fondo.

4.11.1. Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencia – PQRD’s

Verificadas las quejas a funcionarios en las vigencias 2020,2021 y corte 31 de mayo de 2022 se observó lo siguiente:

- a. El 64,28% (9 de 14) de las quejas no tienen evidencia de la gestión interna realizada por los procesos en el aplicativo de gestión documental Zeus.
- b. Dos (2) de las quejas con numero de Zeus 554696 y 564163 no tienen evidencia de respuesta al quejoso.
- c. El 85,71% (12 de 14) de las quejas presentadas corresponde a gestión de cobranza de cartera de funcionarios internos o externos de las casas de cobranzas aliadas; no obstante, la reiteración de quejas por este tema no evidencia acciones para el mejoramiento de esta gestión teniendo en cuenta la reiteración de los casos.
- d. Revisadas las quejas radicadas a funcionarios de la entidad, no se evidenció el traslado de ninguna de ellas a la Gerencia de Recursos, en cumplimiento al numeral 5.4.9. “Investigación Administrativa” de la Circular Normativa 024.
- e. Así mismo no se evidencia un procedimiento interno que permita identificar el tramites y acciones a realizar en relación con las quejas reiterativas a un mismo funcionario en la entidad.

4.12. Gestión Documental y Cumplimiento de las TRD

Como fue descrito en los numerales **4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10** la Gerencia de Recursos no cumple con lo establecido en la TRD publicada en el Banco de Documentos del SIG como Anexo 1 de la Circular Normativa 023 versión 05-11-2021, en especial lo relacionado con la conservación de las tipologías documentales de las subseries identificadas como **1420-20-00 “Historias Laborales”** y **1420-35-10 “Procesos de Selección de Personal”** al evidenciar que el proceso no cuenta ni física ni electrónicamente con un repositorio único donde se identifiquen claramente los documentos que soportan la ejecución de las actividades de selección, ingreso, permanencia y retiro del personal.

Adicionalmente al realizar la verificación del repositorio documental DOZZIER para “historias laborales”, se evidencia desactualización de la información en las Hojas de Vida allí cargadas digitalmente, y se observa en el cierre de expedientes funcionarios sin el cumplimiento total de los requisitos para su inactivación.

4.12.1. Información Publicada en la Página WEB:

Se evidencia desactualización de la información publicada en la página WEB de la entidad, toda vez que la información publicada como “directorio de servidores públicos” en el link <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/> no corresponde al personal vigente vinculado con la entidad, incumpliendo lo establecido Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.2.1.5, normatividad que establece la actualización permanente de la información correspondiente al personal asignado a cada entidad.

En mesa de trabajo realizada el 1 de agosto de 2022, se aporta la remisión del ZEUS número 681471 radicado el 04-03-2022 a la Gerencia de Comunicaciones con el archivo adjunto para

ser actualizado, no obstante, el citado ZEUS fue finalizado el 10-03-2022 por la analista de compensación, actividad que se da en aprobación a que el contenido remitido fue publicado correctamente, por lo anterior se mantiene el hallazgo relacionado en el informe preliminar como 5.10.

4.12.2. Publicación Reglamento Interno de Trabajo

Verificado el documento denominado “Reglamento Interno de Trabajo” identificado en el Banco de documentos del SIG como Documentos de Interés General 001 de 2021 y en cumplimiento del Capítulo XXIV artículo 93 del mismo documento el cual establece “En los términos de la Ley 1429 de 2010, el empleador debe publicar el Reglamento Interno de Trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de carácter legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos, evidenciando que la información que se encuentra publicada en las zonas y en dirección general difiere de la publicada en el banco de documentos donde se evidencia en las siguientes imágenes los nombres de quienes suscriben el documento en el banco de documentos, estos no corresponden a los funcionarios asignados al momento de suscribirlo y se generó una versión 5 el 15 de diciembre de 2021.



Adicionalmente el documento publicado en sitio tanto de dirección general como en las zonas, presenta un error en la numeración de los capítulos al denominar dos (2) veces el Capítulo XX y el Artículo 89, no obstante, el documento publicado en el banco de documento realiza la corrección del articulado, pero no de los capítulos los cuales siguen repitiendo el Capítulo XX, lo que genera incertidumbre sobre el cambio aprobado en la vigencia 2021 y que no modifica la fecha de generación del documento pero si la versión del mismo.

5. HALLAZGOS

- 5.1. Evaluados los indicadores del proceso de Gestión del Talento Humano, se evidencio que no cumplen con reporte que se debe realizar en el aplicativo ISOLUCION, incumpliendo con los términos establecidos en el numeral 5 del anexo 09 “Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Desempeño” del Manual 13 “Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG)”, tal como se describe en el numeral 4.3 del presente informe.
- 5.2. Revisada y evaluada la documentación aportada por el proceso de Gestión humana, se evidencia que dicha documentación no cumple con los lineamientos establecidos en los literales **c, d y e** del numeral 11 “*lineamientos específicos para la ejecución y seguimiento a los planes de acción*” del Manual 12 “*Políticas y Procedimientos de la Planeación Estratégica*”, al no contar los documentos con una fecha de elaboración inicial, no hacer referencia a quien lo elabora y quien lo aprueba, ni fechas de actualización y/o modificación como mecanismo de seguimiento que permitan la trazabilidad del documento y el control sobre las versiones del mismo; lo anterior no permite una clara y objetiva medición de los indicadores implementados por el proceso, tal como se describe en los numerales 4.3, 4.6, 4.7 y 4.10 del presente informe.
- 5.3. Se evidencia la posible materialización del riesgo operativo “*RO-GTH-03 Posibilidad de afectación económica por reprocesos debido a contratación de personal con diferencias en el perfil establecido*” del proceso de Gestión del Talento Humano, toda vez que como se describe en los numerales 4.5 y 4.8 del presente informe, los controles no están siendo efectivos, dado que no se está dando cumplimiento con los perfiles definidos en los requisitos exigidos por el “Catalogo de Perfiles” en relación con la educación y experiencia de los empleados postulados para estos cargos.
- 5.4. Revisado y evaluado el documento denominado “manual de funciones” establecido para los cargos que son contratados en modalidades diferentes al contrato a término indefinido, no se evidencia la “definición del impacto que genera el colaborar en la organización”, “el cómo se realizan las responsabilidades” y “el resultado esperado de la contratación” incumpliendo lo establecido en el numeral 5.6 de Circular Normativa 024, tal como se describe en el literal **(g)** del numeral 4.5.1 del presente informe.
- 5.5. Evaluados los procesos de selección realizados durante las vigencias 2020, 2021 y corte 30 de mayo de 2022, se evidenció que el candidato seleccionado para desempeñar el cargo de Gerente de Recursos no cumple con la experiencia exigida en el perfil, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3.1 de la Circular Normativa 024 que expresa “*Todos los aspirantes a ocupar un cargo en CISA deberán cumplir con el perfil mínimo exigido.*”, tal como se describe en el numeral 4.5 del presente informe.

- 5.6.** Evaluados las 344 designaciones de encargo correspondientes a las vigencias 2020, 2021 y corte mayo 30 de 2022, se evidenció que en (22) veintidós casos no se estableció fecha de finalización del encargo citándolo de manera indefinida, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3.6 de la Circular Normativa 024 que señala *“que no se podrán establecer encargos o “asignaciones de responsabilidades” hasta nueva orden o sin fecha exacta de terminación”* tal como se detalla en el numeral 4.8 del presente informe.
- 5.7.** Evaluados las 344 designaciones de encargos correspondientes a las vigencias 2020, 2021 y corte mayo 30 de 2022, se evidenció que se asignaron encargos a dieciocho (18) funcionarios en reiteradas ocasiones que no cumplían con el perfil establecido en los diferentes cargos que permita la designación de las responsabilidades del mismo incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3.6 de la circular normativa 24 que establece *“Los colaboradores encargados deben cumplir con el perfil necesario para asumir las responsabilidades encomendadas; de no ser así CISA podría asumir riesgos innecesarios y se estaría incumpliendo un requisito del Sistema Integrado de Gestión.”*, como se describe en el numeral 4.8 del presente informe.
- 5.8.** Evaluados las 344 designaciones de encargos correspondientes a las vigencias 2020, 2021 y corte mayo 30 de 2022, se evidenció que no cuentan con la solicitud realizada por el vicepresidente o gerente que requiere el encargo, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3.6 de la Circular Normativa 024 que establece *“El gerente de Recursos deberá dar su visto bueno al perfil del colaborador sugerido por las áreas para ser encargado dentro de los tres (3) días siguientes a que el área respectiva haga la solicitud formal. Dicha solicitud debe ser realizada por el Vicepresidente o Gerente que requiera el encargo, a través de un correo electrónico al Gerente de Recursos”*, tal como se describe en el numeral 4.8 del presente informe.
- 5.9.** Revisada y verificada la información del Proceso de Gestión del Talento Humano se evidenció que esta no cumple con los lineamientos establecidos en la TRD aprobada por el Archivo General de la Nación, incumpliendo el numeral 4.4 de la Circular Normativa 023 y el anexo 02 “Tablas de Retención Documental”, toda vez que no conserva la totalidad de los documentos establecidos como tipologías documentales en un único repositorio de información electrónico y físico, dificultando así tener la trazabilidad de expedientes de los colaboradores tanto activos como retirados de la Entidad, tal como se evidencia en los numerales 4.5.1, 4.5.3, 4.5.4, 4.8, 4.9, 4.10, 4.12 del presente informe.
- 5.10.** Revisada la Pagina WEB de la Entidad, se evidencia que la información publicada en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, correspondiente al “directorio de servidores públicos” en el link <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n->

[p%C3%BAblica/](#), esta no corresponde al personal vigente vinculado con la entidad, incumpliendo lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.2.1.5, normatividad que establece la actualización permanente de la información correspondiente al personal asignado a cada entidad.

6. OBSERVACIONES

- 6.1.** Verificado el Aplicativo ISOLUCION, en el módulo de planes y proyectos se observó falta de control y seguimiento por parte del Líder del Proceso en la atención a las observaciones realizadas al informe “Revisión por la Dirección del Modelo EFR”, las cuales no fueron gestionadas y atendidas oportunamente, tal como se describe en el numeral 4.1.2 del presente informe
- 6.2.** Revisados y Evaluados los procesos de selección y encargos realizados en la entidad durante las vigencias 2020, 2021 y corte 30 de mayo de 2022, se observó el incumplimiento a los requisitos exigidos para los cargos, al realizarse convalidaciones de estudios y experiencia con homologaciones que no están definidas en los perfiles ni en la normatividad interna, generando falta de objetividad y cumplimiento de los requisitos, tal como se describe en los numerales 4.5 y 4.8 del presente informe.
- 6.3.** Evaluadas las 344 designaciones de encargos realizados en la entidad durante las vigencias 2020, 2021 y corte 30 de mayo de 2022, se observó que la entidad no cuenta con un procedimiento para la designación de los funcionarios que cubrirán las vacantes provisionales o definitivas de los diferentes cargos de la entidad como se evidencia en el numeral 4.8. del presente informe.
- 6.4.** Evaluadas las comunicaciones que soportan la designación de los 344 encargos durante las vigencias 2020, 2021 y corte 30 de mayo de 2022, se observó que se notifica a los funcionarios su designación con fechas posteriores de entre dos y quince días al inicio de la designación de las responsabilidades, tal como se describe en el numeral 4.8.1 del presente informe.
- 6.5.** Evaluados los anexos 04 “Evaluación de Efectividad de programa de formación – Superior” y anexo 05 “Evaluación de Efectividad de programa de formación – Colaborador” se observó que para este fin se utiliza el flujo de ZEUS de “Solicitudes de Capacitación”, donde el colaborador realiza la evaluación de la capacitación, por lo anterior se debe revisar y evaluar la pertinencia de los anexos mencionados, tal como se describe en el numeral 4.10 del presente informe.
- 6.6.** Evaluadas las PQRD’s relacionadas con el Proceso de Gestión de Talento Humano, se observó que no se tiene definido un procedimiento interno que permita identificar el trámite y/o acciones a realizar en relación con las quejas reiterativas a un mismo

funcionario en la entidad tal como se describe en el numeral 4.11.1 del presente informe.

- 6.7. Revisado el Reglamento Interno de Trabajo, se observó que la publicación de este documento no cumple con lo establecido en el artículo 93 del mismo reglamento toda vez que se tiene publicado físicamente una versión diferente a la publicada en el Banco de Documentos del SIG de la entidad, tal como se describe en el numeral 4.12.2 del presente informe.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al líder del proceso y su equipo de trabajo, que cada vez que se revisen los controles para los riesgos identificados en el Proceso se valide y verifique la efectividad de estos controles en cumplimiento a la Circular Normativa 107 “Política de Administración del Riesgo”.
- 7.2. En relación con la materialización de los riesgos se recomienda al Líder del proceso analizar las causas y los controles que no son efectivos los cuales deberán ser redefinidos para minimizar y mitigar la posible materialización del riesgo.
- 7.3. Se recomienda atender lo establecido en el del numeral 11 “*lineamientos específicos para la ejecución y seguimiento a los planes de acción*” del Manual 12 “*Políticas y Procedimientos de la Planeación Estratégica*, relacionada con las características que debe cumplir la evidencia, cuando se aporta un documento en cumplimiento a las actividades y compromisos inscritos en los planes de acción de la Entidad.
- 7.4. Se recomienda establecer las equivalencias y homologaciones en los perfiles de los cargos para minimizar la objetividad en la designación de los funcionarios a ocupar las vacantes temporales y/o definitivas que se generan en la entidad.
- 7.5. Se recomienda al Líder del proceso, revisar la Gestión Documental y en especial las TRD en cumplimiento a la Circular Normativa 023, con el fin de consolidar la información en un repositorio que de trazabilidad de la información de cada funcionario en un expediente único.
- 7.6. Se recomienda diseñar y formalizar un procedimiento para la definición de los encargos en la entidad.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso de Gestión del Talento Humano, se concluye que este cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren suscribir acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se describe en los numerales 5 y 6 del presente informe.

Así mismo, se debe fortalecer el tema de documentación, indicadores, riesgos y controles al interior del proceso, con el fin de establecer mecanismos de seguimiento eficientes que permitan medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se resalta por parte del equipo auditor, la disponibilidad y cumplimiento oportuno en la entrega de la información requerida y el compromiso permanente por parte de los funcionarios adscritos al proceso evaluado, para atender todo lo relacionado con la etapa de ejecución de la Auditoría, mostrando un avance significativo con la cultura del Control.

9. MESA DE TRABAJO

Realizada mesa de trabajo el 1 de agosto de 2022 con el Gerente de Recursos y su equipo de trabajo, se elaboró la respectiva Acta, allí se dejó evidencia de las observaciones y ajustes solicitados por el auditado y que fueron verificados por el equipo auditor para su consolidación en el informe definitivo, dicha acta hará parte integral del presente informe para cuando sea requerida por los interesados.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Mauren Andrea Gonzalez Salcedo Auditor Líder Zulma J Cristancho Jaimes Lorena Picon Paez Auditores de Apoyo</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>08/08/2022</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------