


EMPRESA:	<u>XYZ Adhesivos</u>		
Dirección:	Carrera las cruces 26 - No. 19 - 99 Puente Asunción		
Proceso:	Gestión Humana		
Cargo:	Jefe de Gestión Humana	Correo electrónico contacto	ghumana@xyzadhesivos.co

- **Fecha Auditoría:** 09-07-2020 **Hora:** 2:00 a 4:00 p.m. **Duración:** 2 horas
- **Objetivo:** Determinar la conformidad del proceso de Gestión Humana con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y con los procedimientos internos de XYZ Adhesivos.
- **Alcance:** Identificar oportunidades de mejora en el proceso; Revisar que lo ejecutado y documentado dentro del proceso de Gestión Humana esté conforme con lo descrito en el SGC y con el estándar NTC/ISO 9001:2015.
- **Equipo Auditor:**

Nombre	Cargo	Líder - Acompañante
Orlando Ortiz	Auditor Externo	Líder
Yasmine Gutiérrez	Observador 1	Acompañante
Mayerly Grajales	Observador 2	Acompañante

- **Auditados:**

Nombre	Cargo
Maybelline Urbina	Jefe de Gestión Humana

Hallazgos de la auditoria

Fortalezas

- En XYZAdhesivos, se ha venido trabajando desde el año 2019 con el propósito de implementar un Sistema bajo los lineamientos de la guía NTC ISO 9001:2015, Se evidencia un avance en la implementación de herramientas de gestión que le permitan mejorar el desempeño de sus procesos.
- El liderazgo visible de la Jefe Gestión Humana con el propósito de apoyar a los diferentes procesos de la Compañía en solucionar los problemas con el fin de que se mejore los objetivos en general.
- El compromiso de la Gerencia en disponer de recursos para implementar herramientas que le permitan identificar los problemas y trabajar en solucionarlos.

Oportunidades de Mejora

- Implementar acciones para mejorar el clima laboral producto de la medición que se realizó en el 2019, básicamente en la variable de sentido de pertenencia de los Trabajadores de la compañía.
- Al indagar sobre los roles, responsabilidad y autoridad se evidencia que para **XYZ Adhesivos**, **NO** se tienen definidas responsabilidad y Autoridad. La descripción de cargo y el Manual de funciones mostrado por el responsable del proceso no se está cumpliendo.
- Fortalecer el Liderazgo y Compromiso de la Gerencia con respecto al seguimiento a la gestión de los procesos para así asegurar la eficacia del sistema y dar cumplimiento a lo definido en el requisito 5.1.1 Liderazgo y compromiso de la Norma ISO9001:2015
- Al indagar sobre **como los procesos reportan al área de Gestión Humana la necesidad de personal**, se evidencia que **NO se cuenta con documento que describa la características del cargo** ni las necesidades específicas el mismo. Se hace a través de un correo
- Al verificar las conclusiones y **resultados de auditorías anteriores para el proceso de GH**, no se cuenta con esta información completa lo que dificulta el seguimiento y verificación a las acciones correctivas y de mejora definidas. Este hallazgo podría dar a un incumplimiento a lo solicitado en 10.3 Mejora.
- Definir y establecer una frecuencia para realizar el monitoreo de los procesos, puesto que no se puede evidenciar el cumplimiento de las metas de los procesos en general. Esto con el fin de reducir el riesgo de pérdida productividad y el NO logro de los objetivos de la compañía.
- Se evidencia que para medir los **objetivos del proceso de Gestión Humana**, se llevan indicadores que no están cumpliendo las metas establecidas, y no se han generado acciones que permitan evaluar las causas de su incumplimiento.

No conformidades

- Al solicitar evidencias sobre las descripciones de cargo definidas en el procedimiento de Selección de Personal, se evidencia que no se cuentan para los cargos (Analista de Logística y Auxiliar de Laboratorio) evaluados durante la auditoria, incumpliendo lo solicitado por el requisito 7.1 de la ISO 9001:2015, recursos - Personas.”
- Al solicitar evidencias como se alinean los objetivos del proceso de Gestión Humana en especial en el objetivo de “Lograr la retención de los colaboradores” en búsqueda de sentido de pertenencia, Se encuentra que no se cumple este indicador pues la meta definida es del 70% y los resultados obtenidos en Promedio es del 65%. No se evidencia acciones para mejorar el indicador, Incumpliendo lo solicitado por el requisito 9.1 de la ISO 9001:2015, “Seguimiento, medición, análisis y evaluación”
- No se evidencia una metodología definida para hacer la medición y análisis de competencia, así como la evaluación del desempeño de los cargos, incumpliendo lo solicitado por el requisito 7.2 de la ISO 9001:2015, Competencia.

No conformidades

- Se evidencia que el proceso de GH tiene definido cuatro (4) indicadores (Retención de Personal, Horas-Hombre de capacitación, Índice de Rotación y Eficacia Procesos de Selección. Se encontró que solo el indicador de capacitación estaba cerca de la meta definida. Por el contrario los otros tres (3) indicadores no la cumplieron y no se evidencia la implementación de acciones para lograr su cumplimiento, incumpliendo lo solicitado por el requisito 10.1 de la ISO 9001:2015, Mejora.

Indique cuales requisitos se han reportado como No Conformes:

No. de No conformidades	Requisito
1	# 7.1
1	#9.1
1	#7.2
1	#10.1

Conclusiones

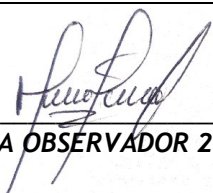
- A la luz de los requisitos de la Norma ISO9001:2015, se evidencia que el proceso de Gestión Humana presenta varias oportunidades de mejora. Aunque se observa liderazgo de la Jefe del Proceso, la compañía debe determinar los recursos necesarios para la adecuada gestión del proceso.

Seguimiento

Se acuerda con el área auditada un plazo de **60** días para realizar las correcciones e implementar las acciones CPM del caso, contados desde la fecha de aplicación de la auditoria.


 FIRMA AUDITOR LIDER


 FIRMA OBSERVADOR 1


 FIRMA OBSERVADOR 2