

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INFORME PRELIMINAR

INFORME DEFINITIVO

### MÉTODO DE AUDITORÍA:

Presencial ( X )      Remota ( )      Combinada ( )

### NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

Auditoría Interna de Calidad proceso Gestión de Talento Humano

NÚMERO DE LA AUDITORÍA:

N°3

### OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Determinar si el proceso de Gestión de Talento Humano es conforme con los requisitos propios de la organización, y de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; verificando que se implementa y se mantiene eficazmente.

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:

23/09/2025

### ALCANCE AUDITORÍA:

Aplica a las actividades contempladas dentro del alcance del proceso de Gestión de Talento Humano y que son descritas en la caracterización GTH-CP-01. V15, las actividades relacionadas en el alcance de la información documentada: GTH-PR-01 V14 Procedimiento para la selección de personal, GTH-MO-01 V16 Manual de Funciones VIVA 2024, GTH-PO-01 V02 Política de Gestión de Talento Humano, GTH-PO-03 Política de Integridad, al igual que la información documentada y relacionada en el mismo.

### CRITERIOS:

Requisitos aplicables de la ISO 9001:2015

Requisitos aplicables del Decreto 1499 de 2017

Resolución 182 de 2024 y Resolución 261 de 2024, por medio de las cuales se modifica la estructura organizacional y el Manual de Funciones y Requisitos de VIVA.

Otros requisitos potencialmente aplicables al alcance de la auditoría.

### LÍDER DE PROCESO:

Andrés Camilo Berrío Rodríguez – Jefe de Talento Humano

Reunión de Apertura:						Ejecución de la Auditoría:				Reunión de Cierre:					
Día	11	Mes	09	Año	2025	Desde	11/09/2025	Hasta	11/09/2025	Día	11	Mes	09	Año	2025
							D / M / A		D / M / A						

**Equipo auditor (Nombre, cargo y dependencia)**

**NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER:**

Tatiana Andrea Maya Gutiérrez, profesional universitaria, Dirección de Planeación.

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO ACOMPAÑANTE:**

Álvaro Muñoz Acevedo, profesional de apoyo, contratista. Dirección de Vivienda y Hábitat.

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:**

No.	ASPECTOS FAVORABLES
1	Se resalta el compromiso del proceso en la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la cultura organizacional, tales como “VIVA la Buena Vibra”, “VIVA Puntos” y “Tú tienes el control”. De igual manera, se valoran las iniciativas encaminadas a fomentar el conocimiento de la entidad, entre ellas “Panel de Expertos”, “Talentos VIVA” y “Conociendo lo Nuestro”.
2	Se resalta que el proceso gestione como práctica positiva que la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA otorgue créditos a sus funcionarios para la adquisición de vivienda, en coherencia con su misión institucional de promover el acceso a soluciones habitacionales, lo cual aporta al bienestar del talento humano y fortalece la cultura organizacional.

Nro.	NO CONFORMIDADES
1	<p><b>NC – Competencia (ISO 9001:2015 – Cl. 7.2 / GTH-MO-01 V16 Manual de Funciones y Requisitos VIVA)</b></p> <p>Se identificó que en el expediente laboral de la funcionaria Claudia Marcela Ramírez Echeverry, C.C. 43.616.819, quien ocupa el cargo de Jefe de Negocios, no reposan el acta de grado ni el diploma del postgrado exigido, encontrándose únicamente un certificado de terminación de materias. Si bien la funcionaria presentó correos enviados a la universidad en diciembre de 2023, no se evidenciaron gestiones durante el año 2024 ni en lo transcurrido de 2025, ni acciones de seguimiento por parte del proceso de Talento Humano para asegurar el cumplimiento del requisito. Esta situación incumple lo establecido en el Manual de Funciones y Requisitos GTH-MO-01 V16 de VIVA, que exige acreditar título de postgrado debidamente soportado en el expediente laboral, así como lo dispuesto en la NTC ISO 9001:2015, cláusula 7.2 – Competencia, que establece que la organización debe asegurarse de que las personas</p>

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

	<i>sean competentes con base en la educación, formación o experiencia apropiadas y debe conservar la información documentada como evidencia de la competencia.</i>
--	--

Nro.	OBSERVACIONES
1	<p><b>Normograma Institucional (NTC ISO 9001:2015 – CI. 7.5)</b></p> <p>De acuerdo con la periodicidad definida en el Modelo de Gestión Organizacional para la revisión y actualización del Normograma Institucional, se evidenció que el proceso no ha actualizado las normas aplicables en la matriz GJC-MT-01.</p> <p>Es conveniente realizar la revisión y actualización del normograma, de manera que se incluyan todas las normas aplicables referenciadas en políticas, manuales, procedimientos y demás documentos relacionados con el proceso, ya que esta situación puede generar un riesgo de limitar la eficacia del cumplimiento normativo y la gestión de la información.</p>

Nro.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	<p><b>Matriz de Grupos de Valor (NTC ISO 9001:2015 – CI. 4.2)</b></p> <p>Si bien el proceso tiene identificados y documentados sus grupos de valor relevantes en la GEO-MT-09 Matriz de Grupos de Valor, se recomienda revisar la redacción de las necesidades y expectativas establecidas, así como evaluar la inclusión de otros grupos de valor que puedan impactar directamente al proceso. Una definición más clara y completa de los grupos de valor y de sus necesidades y expectativas permitirá fortalecer la pertinencia de las acciones y garantizar una mayor satisfacción del grupo de valor.</p>
2	<p><b>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (NTC ISO 9001:2015 – CI. 4.4)</b></p> <p>Teniendo en cuenta la importancia de fortalecer la cultura organizacional en los funcionarios de la entidad, se recomienda que en la presentación de la Inducción Corporativa se incluya el Direccionamiento Estratégico Institucional, incorporando aspectos como la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Valores, entre otros. La incorporación de estos elementos en la inducción permitirá que los nuevos funcionarios se apropien desde el inicio de la cultura organizacional, comprendan el rumbo estratégico de la entidad y se fortalezca el compromiso con los objetivos institucionales.</p>
3	<p><b>Dimensión 1 – Talento Humano de MIPG (Decreto 1499 de 2017)</b></p> <p>En los GEO-FO-13.v04 informes de desempeño del proceso se evidencia la documentación de las recomendaciones del FURAG; Se sugiere analizarlas y trasladarlas al Plan de Mejoramiento institucional, de manera que se definan y gestionen acciones que contribuyan a un mayor cumplimiento de la Dimensión 1 – Talento Humano de MIPG en las próximas vigencias. La integración de las recomendaciones permitirá establecer acciones concretas, asegurar la trazabilidad en la implementación y aumentar el nivel de cumplimiento de los lineamientos del MIPG.</p>

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

4	<p><b>Personas (NTC ISO 9001:2015 – CI. 7.1.2)</b></p> <p>Teniendo en cuenta que el proceso es responsable de gestionar las solicitudes de necesidad de recurso humano de la entidad, se evidenció que, si bien recibe dichas solicitudes a través de correo, no queda documentada la respuesta ni la decisión adoptada frente a cada requerimiento. Por lo cual, se sugiere formalizar la respuesta a las solicitudes de personal, de manera que exista trazabilidad y evidencia de la gestión realizada. La formalización de las respuestas permitirá fortalecer la transparencia en la toma de decisiones, garantizar la eficacia en la gestión del recurso humano y disponer de evidencia objetiva que respalde la atención oportuna y adecuada de los requerimientos de personal.</p>
5	<p><b>Análisis y evaluación (NTC ISO 9001:2015 – CI. 9.1.3)</b></p> <p>Si bien el proceso presenta los indicadores definidos en la GEO-FT-01 v06 Ficha Técnica de Indicadores, se evidenció que el análisis realizado es principalmente descriptivo y no profundiza en las causas de los resultados ni en la definición de acciones orientadas a la mejora continua, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Se recomienda fortalecer la claridad y utilidad del análisis de los indicadores del proceso, lo que permitirá identificar las causas de los resultados, generar acciones oportunas, como herramienta para la mejora continua.</p>
6	<p><b>Comités primarios:</b></p> <p>Se sugiere que, a través del Comité Primario de Talento Humano —estrategia establecida para el seguimiento de las actividades del proceso—, se destine un espacio para revisar los aspectos relacionados con el MGO del proceso, tales como el control de la información documentada, el cierre de los planes de mejoramiento, la normatividad aplicable, la gestión de PQRSDF, indicadores, entre otros. Esta práctica contribuirá a garantizar la mejora continua, la actualización permanente del proceso y el cumplimiento de los compromisos asociados a los lineamientos del modelo.</p>
7	<p><b>Dimensión 1 – Talento Humano de MIPG (Decreto 1499 de 2017)</b></p> <p>En las encuestas de satisfacción aplicadas a las diferentes actividades que se ejecutan desde el proceso Gestión de Talento Humano, no se evidencian resultados de insatisfacción por parte de los funcionarios; sin embargo, no se evidencian informes que analicen la eficacia de los diferentes planes de talento humano lo cual limita la identificación de oportunidades de mejora o cambios necesarios en la gestión del proceso. Se sugiere elaborar informes semestrales o anuales sobre la eficacia de los planes de talento humano, de manera que se definan acciones de mejora o ajustes que fortalezcan el cumplimiento de los objetivos del proceso.</p>
8	<p><b>Informe de desempeño GEO-GU04 v05 Guía planeación, seguimiento y evaluación gestión procesos</b></p> <p>Es importante revisar y ajustar en el GEO-FO-13.v04 Informe de desempeño trimestral del proceso la gestión completa de cada actividad para establecer su eficacia, ya que se identificó que los riesgos y las oportunidades para abordar los riesgos no son coherentes con lo documentado en la matriz de riesgos ni con la información consignada en el formato de seguimiento a oportunidades.</p>

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**PLAZO DOCUMENTACION PLAN DE MEJORAMIENTO: (Se contará con 10 días hábiles, luego de notificado el informe de Auditoría Interna para atender los hallazgos).**

Nro.	CONCLUSIONES
1	Se identificó que el proceso es conforme con los requisitos propios de la organización, de la Norma ISO 9001-2015 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; sin embargo, es conveniente, atender los hallazgos identificados en la presente auditoría con el fin de que se mantengan eficazmente
2	<p>Se realiza seguimiento a los cinco hallazgos de la Auditoría Interna de Calidad de la vigencia 2024 con el fin de valorar la eficacia de las acciones; sin embargo, se evidenció que, el proceso no ha remitido las evidencias al proceso Gestión Organizacional para el cierre de dichas acciones y en verificación del plazo para su cierre se encuentra vigente las acciones 4,5,6 y 7 las cuales tiene fecha de terminación el 21 de octubre de 2025. Frente a esta actividad no es posible determinar su eficacia.</p> <p>La acción N°11 presenta fecha de terminación el 30 de abril de 2025, sin embargo, no registra evidencias en su atención; por lo cual, se encuentra en estado vencida y no es posible evaluar su eficacia.</p>

¿SE MATERIALIZARON RIESGOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA?		
SI		¿CUÁLES?
NO	X	

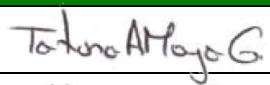
### OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS:

En el desarrollo de la auditoría se evidenció el compromiso del proceso con el fortalecimiento de la cultura organizacional y el bienestar del talento humano, lo cual se refleja en los aspectos favorables identificados. Sin embargo, también se presentaron hallazgos relacionados con la gestión documental de requisitos de competencia, la actualización normativa y la trazabilidad de algunas actividades del proceso.

Se resalta la importancia de atender oportunamente la no conformidad identificada, así como de dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas en las observaciones y oportunidades de mejora, con el fin de asegurar la eficacia del proceso y el mantenimiento de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

### FIRMAS EQUIPO DE AUDTORES INTERNOS:

NOMBRE COMPLETO	CARGO / ROL	FIRMA
Tatiana Andrea Maya Gutiérrez	Auditor Líder	
Álvaro Muñoz Acevedo	Auditor acompañante	

### FIRMA LÍDER DEL PROCESO:

NOMBRE LÍDER DEL PROCESO	CARGO / ROL	FIRMA
Andrés Camilo Berrío Rodríguez	Jefe de Talento Humano	