	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.01
		Página	1 de 9

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO			Fecha		
				Día	Mes	Año
Ciclo 2026	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			23	09	2026
Auditor Líder	MARITZA CONSTANZA GAMBOA	**Representante de la Alta Dirección**	EDWIN OMAR JAIMES RICO			
Nombre(s) del Equipo Auditor		**Cargo**				
YESSICA YOVANNA MÁRQUEZ AMAYA		AUDITOR INTERNO				

Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, Decreto 1072 de 2015 y la normatividad interna y externa aplicable en cada uno de los procesos identificados en la Universidad de Pamplona.	**Alcance**	Auditorías Internas a 25 procesos entre los que se encuentran de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control que integran el SIG y se encuentran documentados en el Centro Interactivo, Auditorías Especiales y de Entes de Control.
Documentos de Referencia (Criterios)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, ISO 19011:2018, Resolución No. 1054 del 20 de diciembre de 2024 "Política Institucional de Gestión y Administración del Riesgo", MECI, PCI-10 Auditorías Internas de Calidad, Decreto 1072 de 2015, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, Matriz de Requisitos Legales, FCI-19 "Plan de Acciones Correctivas", Mapas de Riesgos, Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, Matriz de Comunicación, Matriz de Partes Interesadas, identificación de las cuestiones internas y externas, Centro Interactivo.		

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	07	09	2026		12	11	2026

Aspectos Relevantes	**Avance en el fortalecimiento de la información documentada**: Se evidenciaron avances en la actualización de los procedimientos PGH-11 Evaluación del Desempeño Laboral y PGH-03 Inducción y Reinducción del Personal, en atención a la situación identificada en auditorías anteriores. **Gestión documental de hojas de vida:** Se evidenció adecuada organización y trazabilidad de los expedientes de personal verificados, con documentación organizada cronológicamente y soportes administrativos, certificaciones y evaluaciones de desempeño. **Gestión del Grupo de Mejoramiento:** Se evidenció una adecuada organización de las actas del Grupo de Mejoramiento, con secuencia cronológica y numeración consecutiva que facilita la trazabilidad de los compromisos y acciones abordadas. **Mecanismos para el seguimiento y medición de la gestión:** Se evidenció la disposición de indicadores y mecanismos de seguimiento asociados a diferentes componentes de la gestión de Talento Humano, que proporcionan información para el seguimiento del desempeño y el fortalecimiento de la gestión.

Aspectos por Mejorar	**1. Fortalecimiento de la trazabilidad de los registros** Se identifica como oportunidad fortalecer los mecanismos de registro y control de las actividades desarrolladas, procurando que los soportes documentales guarden correspondencia con la actividad realizada, fecha, participantes y demás información que permita evidenciar de manera clara su ejecución, favoreciendo la confiabilidad, coherencia y trazabilidad de la información documentada. Esta oportunidad comprende, entre otros, los registros asociados a las actividades de inducción y reinducción, en los cuales se identificaron listados que incluyen personal que no participó en la actividad y espacios sin firma. **2. Fortalecimiento de la ejecución y seguimiento del Plan de Capacitación** Se identifica como oportunidad fortalecer el seguimiento a la ejecución del Plan de Capacitación, así como la trazabilidad de sus ajustes, socialización y formalización, procurando que las actividades programadas cuenten con seguimiento oportuno y que los resultados obtenidos permitan valorar el avance y cumplimiento de lo planificado durante la vigencia. **3. Fortalecimiento de la gestión de las acciones correctivas** Se identifica como oportunidad fortalecer el seguimiento a los tiempos y compromisos establecidos para las acciones correctivas derivadas de auditorías anteriores, incluyendo la documentación de las razones que originen modificaciones a la programación, la definición de nuevas fechas y el seguimiento hasta evidenciar su implementación y eficacia. En el seguimiento realizado se evidenció que permanecen actividades en proceso relacionadas con la actualización y formalización de documentos y formatos asociados a la situación identificada en auditorías anteriores. **4. Fortalecimiento de la revisión y actualización de la información documentada** Se identifica como oportunidad fortalecer la revisión integral y periódica de la información documentada asociada al proceso, incluyendo procedimientos, instructivos, guías, formatos y demás documentos publicados, con el propósito de verificar su vigencia, pertinencia, coherencia con las actividades actualmente desarrolladas y correspondencia con las directrices del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, se considera pertinente verificar la coherencia entre la información documentada vigente y la información publicada en los diferentes medios institucionales, incluyendo la correspondencia del objetivo del proceso identificado entre la caracterización y el Centro Interactivo. **5. Fortalecimiento de la revisión del contexto del proceso** Se identifica como oportunidad fortalecer la revisión periódica de las cuestiones internas y externas que pueden afectar el desempeño del proceso, procurando mantener actualizado su análisis de contexto y considerar los cambios normativos, tecnológicos, institucionales y demás situaciones pertinentes como insumo para la planificación y toma de decisiones. **6. Fortalecimiento de la evaluación de la eficacia de los controles de riesgos** Se identifica como oportunidad fortalecer la evaluación de la eficacia de los controles establecidos para el tratamiento de los riesgos, procurando que los seguimientos realizados permitan determinar, con base en resultados y evidencias, si las acciones implementadas están contribuyendo a reducir la probabilidad o el impacto de los riesgos identificados.

Aspectos por Mejorar	Asimismo, fortalecer la documentación de los resultados de los seguimientos facilitaría la trazabilidad de las decisiones y acciones adoptadas frente a los resultados obtenidos. **7. Fortalecimiento de la planificación y trazabilidad de los cambios** Se identifica como oportunidad fortalecer la documentación asociada a la planificación de los cambios implementados en el proceso, de manera que permita evidenciar, según corresponda, sus posibles implicaciones, responsables, recursos requeridos, tiempos previstos y mecanismos definidos para su implementación y seguimiento. **8. Fortalecimiento de la gestión de la comunicación y retroalimentación de los usuarios** Se identifica como oportunidad fortalecer la articulación y trazabilidad de los mecanismos de comunicación e interacción con los usuarios, procurando que la información suministrada, las inquietudes recibidas y la retroalimentación obtenida puedan relacionarse, cuando corresponda, con los servicios prestados y con las acciones de mejora derivadas de esta información. **9. Fortalecimiento de la medición, análisis y evaluación de los indicadores.** Se identifica como oportunidad fortalecer la medición, análisis y evaluación de los indicadores asociados a la gestión, particularmente aquellos relacionados con capacitación y formación, procurando que los resultados obtenidos sean analizados frente a las metas o parámetros establecidos y permitan identificar comportamientos, tendencias y posibles desviaciones. En particular, resulta pertinente fortalecer la trazabilidad de indicadores como “Eficacia Evento de Capacitación y Formación” y “Ejecución del Plan Anual de Capacitación”, diferenciando el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas de la evaluación de la eficacia de las acciones de capacitación, de manera que sus resultados aporten información para la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión. **10. Fortalecimiento de la apropiación del Sistema Integrado de Gestión** Se identifica como oportunidad continuar fortaleciendo la apropiación y participación de los integrantes del proceso frente al Sistema Integrado de Gestión, promoviendo su comprensión como parte del quehacer cotidiano y como elemento transversal a las actividades desarrolladas, de manera que contribuya al compromiso con la calidad y la mejora continua.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	**Requisito**	**Descripción**
CONFORMIDAD	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Mediante entrevista al personal responsable del proceso y la revisión de los instrumentos institucionales asociados a su planificación, se evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano identifica y considera cuestiones internas y externas que pueden incidir en su desempeño. Como fuentes para este análisis se consideran, entre otros, los cambios normativos y requerimientos de entidades externas, así como la información derivada de mecanismos como FURAG y SIGEP II. Estos elementos se articulan con el análisis de contexto mediante la DOFA incorporada en el FAC-23, instrumento utilizado para la planificación y seguimiento del proceso. Asimismo, se evidenció la articulación de estos elementos con la gestión de riesgos y con la planificación de las actividades del proceso.
CONFORMIDAD	4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	Se evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con la caracterización HAC-13 v.00, en la cual se encuentran definidos elementos asociados a su operación e interacción, incluyendo entradas, actividades, responsables, salidas y receptores. Asimismo, la caracterización contempla el objetivo y alcance del proceso, su interacción con otros procesos, los documentos y registros asociados, requisitos aplicables, indicadores, riesgos y oportunidades, así como actividades relacionadas con el seguimiento, medición y mejora.
CONFORMIDAD	6.1.1 y 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y Oportunidades	Se evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano identifica y valora los riesgos asociados a sus actividades y establece acciones para su tratamiento mediante el Mapa de Riesgos correspondiente a la vigencia 2026. Durante la auditoría se revisó el Mapa de Riesgos y el primer seguimiento realizado a los riesgos identificados, encontrándose registros que soportan las actividades de seguimiento y las acciones orientadas al tratamiento de los riesgos del proceso. Lo anterior permite evidenciar que el proceso planifica acciones para abordar los riesgos identificados y realiza seguimiento a su implementación, en el marco de la gestión institucional de riesgos.

CONFORMIDAD	6.2.2 Planificación como lograr sus objetivos de calidad	Se evidenció que el proceso planifica acciones orientadas al cumplimiento de sus objetivos mediante instrumentos de gestión como el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades, el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Bienestar Social Laboral y Acompañamiento al Trabajador 2026. En la revisión del Plan de Bienestar 2026 se evidenció la definición de objetivos, alcance, responsables y acciones asociadas a sus diferentes componentes, así como un diagnóstico de necesidades que considera, entre otros elementos, resultados de actividades anteriores, encuestas de satisfacción y participación, análisis de clima laboral, factores de riesgo psicosocial, recomendaciones de auditorías y necesidades identificadas por líderes y servidores. Asimismo, se evidenció que el proceso dispone de mecanismos para la ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones planificadas, en articulación con los instrumentos institucionales de planificación y seguimiento.
CONFORMIDAD	6.3 Planificación de Cambios	Se evidenció que el proceso ha gestionado cambios orientados al fortalecimiento de sus actividades, entre ellos la actualización de los procedimientos PGH-11 Evaluación del Desempeño Laboral y PGH-03 Inducción y Reinducción del Personal, así como ajustes al Plan de Capacitación, incluyendo actividades relacionadas con la evaluación del impacto de las capacitaciones. Estos cambios han sido gestionados con acompañamiento de la Administración del Sistema Integrado de Gestión y se encuentran en diferentes etapas de revisión, socialización y formalización, de acuerdo con los mecanismos institucionales establecidos para la gestión del cambio y la mejora continua.

CONFORMIDAD	7.5 Información Documentada. 7.5.2 Creación y Actualización	Se evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano dispone de la información documentada requerida para la operación y control de sus actividades, incluyendo procedimientos, formatos e instructivos asociados a los procesos desarrollados. En atención a la situación identificada en la Auditoría Interna de Calidad 2025, el proceso ha adelantado acciones orientadas al fortalecimiento y actualización de su información documentada. En particular, se evidenció la revisión y actualización del procedimiento PGH-11 Evaluación del Desempeño Laboral, cuya versión ajustada PGH-11 v.03 fue revisada y aprobada internamente, incorporando ajustes en su estructura, responsables, actividades, controles, documentos de referencia y trazabilidad. Asimismo, se evidenció la gestión adelantada ante el Sistema Integrado de Gestión para continuar con su revisión, validación y trámite documental. De igual manera, se evidenció que el proceso adelanta la actualización del procedimiento PGH-03 Inducción y Reinducción del Personal y de otros documentos asociados, como parte del fortalecimiento de la información documentada del proceso. Lo anterior permite evidenciar la disposición y gestión del proceso para mantener y mejorar la información documentada necesaria para la operación, en coherencia con las necesidades actuales del proceso y las acciones derivadas de la auditoría anterior.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación Operacional	Se evidenció la planificación y desarrollo de las actividades mediante los instrumentos institucionales establecidos para su gestión y seguimiento. En este sentido, se revisó el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades, en el cual se establecen actividades, responsables y mecanismos para realizar seguimiento a su ejecución. Así mismo, se evidenció la ejecución de actividades relacionadas con la inducción y reinducción del personal, soportadas mediante el Acta No. 013 del 10 de abril de 2026 y los registros asociados a las jornadas realizadas, permitiendo establecer trazabilidad entre la planificación y la ejecución de las actividades. De igual manera, se identificó la realización de ajustes y actualizaciones a instrumentos y procedimientos relacionados con la operación, entre ellos PGH-11 Evaluación del Desempeño Laboral, PGH-03 Inducción y Reinducción del Personal y el Plan de Capacitación, los cuales han sido objeto de revisión y gestión con acompañamiento del Sistema Integrado de Gestión, conforme a lo señalado en el numeral 6.3 del presente informe.

CONFORMIDAD	8.2.1 Comunicación con el Cliente	Se evidenció la disposición de diferentes mecanismos para la comunicación con los usuarios de los servicios prestados, a través de los cuales se suministra información relacionada con los trámites, servicios, actividades, orientaciones y demás aspectos de interés para la comunidad universitaria. Como parte de estos mecanismos se identificaron los medios institucionales dispuestos para divulgar información y facilitar la interacción con los usuarios, así como instrumentos orientados a conocer su percepción y satisfacción frente a los servicios recibidos. Lo anterior permite contar con diferentes canales para mantener informados a los usuarios y disponer de información que puede ser considerada como insumo para el fortalecimiento de los servicios.
CONFORMIDAD	9.1.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Se evidenció la disposición de diferentes mecanismos para realizar seguimiento y medición a la gestión, mediante indicadores e instrumentos asociados a las actividades desarrolladas. Entre estos se encuentran indicadores relacionados con la satisfacción del cliente, atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, eficacia de las actividades de capacitación y formación, ejecución de planes, así como otros asociados a la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual manera, se identificaron registros, actas e instrumentos de seguimiento que permiten recopilar información sobre la ejecución de las actividades planificadas y sus resultados, constituyéndose en elementos para el seguimiento de la gestión y la toma de decisiones. Como evidencia complementaria, se revisó el Centro Interactivo del proceso, en el cual se encuentran publicados los indicadores definidos para realizar seguimiento a diferentes componentes de la gestión, evidenciando que el proceso dispone de mecanismos establecidos para el seguimiento y medición de su desempeño.
CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del Cliente	Se evidenció que se encuentra establecido el indicador “Medición de la Satisfacción del Cliente”, orientado a realizar seguimiento a la percepción de los clientes y partes interesadas respecto de los servicios ofrecidos. Para su medición se tiene definida como fuente de información la FDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas, instrumento que permite recopilar información relacionada con el grado de satisfacción frente a los servicios prestados. Asimismo, se identificaron mecanismos asociados a la recepción de información de los usuarios, entre ellos los relacionados con percepción, satisfacción y atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, los cuales constituyen fuentes de información para el seguimiento de la percepción de los usuarios y la identificación de oportunidades de mejora.

CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y Evaluación	Se evidenció la realización de actividades de seguimiento y evaluación de la gestión mediante diferentes mecanismos establecidos institucionalmente. Para la vigencia 2026 se verificó el seguimiento efectuado al Mapa de Riesgos y, adicionalmente, se identificó la existencia de indicadores asociados a diferentes componentes de la gestión de Talento Humano, entre ellos satisfacción del cliente, atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, capacitación y formación, ejecución del Plan Anual de Capacitación y otros relacionados con la gestión del SG-SST. Estos mecanismos permiten disponer de información sobre el desempeño de las actividades y resultados asociados a la gestión, constituyéndose en elementos para el seguimiento y la toma de decisiones.
CONFORMIDAD	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	Se evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano ha establecido y realiza seguimiento a las acciones correctivas derivadas de la Auditoría Interna de Calidad 2025, mediante el FCI-19 Plan de Acciones Correctivas y los respectivos registros de seguimiento. Durante la revisión se evidenció el avance en la implementación de las acciones relacionadas con la actualización de los procedimientos PGH-11 Evaluación del Desempeño Laboral y PGH-03 Inducción y Reinducción del Personal. En particular, el PGH-11 fue revisado y ajustado, contando con aprobación interna mediante Acta No. 012 del 9 de abril de 2026 y posterior remisión al Sistema Integrado de Gestión para su revisión, validación y trámite de publicación. Asimismo, se evidenció seguimiento a las acciones mediante Acta No. 017 del 21 de abril de 2026 y seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno de Gestión mediante Acta No. 009 del 30 de abril de 2026. Lo anterior permite evidenciar que el proceso ha implementado acciones orientadas al tratamiento de la situación identificada y mantiene mecanismos de seguimiento y control sobre su avance.

Conclusiones

1. La auditoría realizada al proceso de Gestión del Talento Humano permitió evidenciar un adecuado grado de implementación de los requisitos evaluados de la Norma NTC ISO 9001:2015, identificándose mecanismos establecidos para la planificación, ejecución, seguimiento, medición y mejora de las actividades asociadas a su gestión.

2. Se evidenció el cumplimiento de los requisitos evaluados relacionados con la gestión de riesgos, planificación y control de las actividades, gestión de la información documentada, seguimiento a los planes institucionales, evaluación del desempeño laboral, satisfacción de los usuarios y funcionamiento de los mecanismos institucionales para la mejora, evidenciando el compromiso con el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.

3. Durante la auditoría se identificaron Aspectos de Mejora orientados al fortalecimiento de la trazabilidad, confiabilidad y oportunidad de la información documentada que soporta la ejecución de las actividades, así como al fortalecimiento de la revisión y actualización de la documentación asociada al proceso y su correspondencia con la información publicada en los diferentes medios institucionales.

4. En relación con la No Conformidad identificada en la auditoría anterior, asociada al requisito 7.5.2 Información Documentada, se evidenció el desarrollo de acciones orientadas a su tratamiento, incluyendo la actualización y revisión de documentación asociada. No obstante, al momento de la auditoría permanecían actividades en proceso de formalización y cierre, por lo cual se mantiene el seguimiento correspondiente hasta contar con las evidencias que permitan demostrar la culminación y eficacia integral de las acciones correctivas.

5. Se identificó como oportunidad de fortalecimiento la medición, análisis y evaluación de los indicadores asociados a la gestión, particularmente aquellos relacionados con la capacitación y formación, procurando que los resultados obtenidos permitan valorar el cumplimiento de las metas establecidas, la eficacia de las actividades desarrolladas y, cuando corresponda, orientar la toma de decisiones y las acciones de mejora.

6. En términos generales, se evidenciaron condiciones favorables para el cumplimiento de los objetivos y requisitos aplicables al proceso. Las oportunidades identificadas se encuentran orientadas principalmente a fortalecer la trazabilidad documental, la gestión de los cambios y la mejora continua, así como el aprovechamiento de la información generada mediante los indicadores para la evaluación del desempeño y la toma de decisiones.

Gestión de los Aspectos de Mejora: Los aspectos de mejora identificados en el presente informe deberán ser analizados y gestionados por el proceso, conforme a lo establecido en el procedimiento PAC-03 Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos. Cuando corresponda, las acciones definidas serán incorporadas en el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, de acuerdo con los mecanismos establecidos institucionalmente. El proceso deberá realizar el seguimiento a las acciones que sean determinadas y remitir a la Administración del Sistema Integrado de Gestión las evidencias correspondientes, conforme a los mecanismos establecidos.

Elaboró	Aprobó	Validó
YESSICA YOVANNA MÁRQUEZ AMAYA **Auditor Interno**	**DIANA CAROLINA VILLAMIZAR ACEVEDO** **Líder Proceso Auditado**	**MARITZA CONSTANZA GAMBOA** **Auditor Líder**