



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 9

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	GESTIÓN ACADÉMICA: ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	14	10	2021
Auditor Líder		Representante de la Alta Dirección	CECILIA DURÁN JAIMES	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
LUZ STELLA VILLAMIZAR GUERRERO		Auditora Interna		

Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.	Alcance	Todos los Procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control ubicados en la Sede Principal en la Ciudad de Pamplona, Departamento Norte de Santander.	
Documentos de Referencia (Criterios)	NTC ISO 9001:2015, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso descritos en la Matriz de Requisitos Legales, Plan de Desarrollo y Plan de Acción de la vigencia, Mapas de Riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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
	11	10	2021		1°	11	2021

Aspectos Relevantes	<p>La prestación del Servicio se realiza en concordancia con los procedimientos documentados, así como los registros necesarios como mecanismos de control.</p> <p>La información vigente de los servicios de interés para los estudiantes y partes interesadas se publican de manera permanente, a través del uso de la página web institucional, del subportal web de la Vicerrectoría Académica y de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico y de las redes sociales.</p>
----------------------------	---



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 9

	<p>Utilización de aplicativo Academusoft como mecanismo para la ejecución de los procedimientos.</p> <p>El interés demostrado por el líder del proceso y personal de la dependencia para implementar herramientas tecnológicas que le permitan optimizar los servicios. (Plataforma SORA).</p> <p>Las acciones indispensables aprobadas e implementadas por el Grupo de Mejoramiento para ejercer el control y mejora de los procedimientos y demás información documentada.</p> <p>El conocimiento demostrado por el personal que atendió la auditoría sobre los aspectos y requisitos de la NTC ISO 9001:2015 que les aplican.</p>
Aspectos por Mejorar	<p>Consolidarse como otro proceso de Gestión Académica, toda vez que cuentan con los procedimientos y demás información documentada, como también ejecutan todos los compromisos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se requiere realizar una revisión a los Procedimientos, toda vez que presentan errores de transcripción y ortografía por ejemplo en el Procedimiento PGA.19 v.00 "Constancias y Certificados", de la Actividad 3 se pasan a la actividad 5.</p> <p>El Grupo de Mejoramiento es uno solo, por tanto las actas de reunión de éste grupo deben numerarse consecutivamente guardando la cronología de las mismas, se recomienda revisar la guía GAC-04 v.00 "Desarrollo de los Grupos de Mejoramiento".</p>

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
------	-----------	-------------



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 9

CONFORMIDAD	6.1.2	<p>Se cuenta con la evidencia del Seguimiento al Mapa de Riesgos en el Acta de Grupo de Mejoramiento 010 del 3 de agosto de 2021.</p> <p>Se evidencia el Acta 010 del 3 de agosto de 2021 del Grupo de Mejoramiento, mediante la cual se aprobó la actualización del Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción.</p> <p>Se evidencia que la Actualización del Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre fueron cargados mediante la herramienta sharepoint (ver requisito 9.1.3 e)</p>
CONFORMIDAD	6.2.2	<p>El proceso cuenta con la elaboración y aprobación del FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades del proceso, el cual se elaboró basado en las observaciones dadas por el Sistema Integrado de Gestión, esta matriz fue aprobada mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 001 del 2 de febrero del 2021.</p> <p>Se evidencia la ejecución de actividades tales como:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Remisión de listados de Grados a Secretaría General2. Listado de Admitidos <p>En la vigencia 2021 no se ha efectuado reuniones de seguimiento y Control por parte del SIG, pero se pudo constatar que el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades, se encuentra ejecutado en un 100%.</p>
CONFORMIDAD	8.2.2	<p>Se cuenta con la Matriz de Requisitos Legales, la cual fue aprobada por el Grupo de Mejoramiento, mediante Acta de Reunión No 026 del 8 de septiembre de 2020.</p> <p>Se presenta validación de esta matriz por parte del ente asesor interno, mediante Memorando No 023-xx del 15 de diciembre de 2020.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

4 de 9

CONFORMIDAD	4.4.1	Se establecen las entradas y salidas del proceso, las cuales se encuentran claramente establecidas en la caracterización del proceso identificada con la codificación HGA-02 v.05.
CONFORMIDAD	7.5.2	Se identifica la información documentada debidamente elaborada , codificada y establecida, de acuerdo a los requisitos definidos en el PAC-01 "Elaboración y Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra publicada en la página http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_academica/15112011/gestion_acad,e.jsp .
CONFORMIDAD	8.1	Se verifica el cumplimiento de lo descrito: PGA.11 Admisiones, Registro y Control Académico, Modalidad Presencial v.00 IGA-10 "Trámite de Constancias y Certificados" v.00



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

5 de 9

Se evidencia cómo se realiza semestralmente la parametrización del sistema académico (creación y actualización de planes de estudio, creación de períodos académicos, convocatorias de inscripción, fechas de matrículas, sistema de evaluación, cierres de períodos académicos)

Se verifica el procedimiento de admisión al Programa de Economía del joven ANDRÉS FERNANDO VARGAS, quien opta por cursar este programa como segunda carrera, desde la inscripción, hasta la verificación en el listado de admitidos que es publicado en el subportal de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico.

Asimismo, se verificó el proceso de selección de admitidos nuevos de la joven LUISA FERNANDA GONZÁLEZ RÍOS al programa de Medicina, el cual se efectuó tal y como esta descrito en el procedimiento.

Con el personal encargado de la elaboración de horarios, se indagó sobre el proceso que se realiza cada semestre, los cuales informaron que por las circunstancias de la pandemia se ha visto afectado dicho proceso, toda vez que aún no se han recibido las directrices institucionales al respecto, se espera que antes de finalizar el mes ya se pueda empezar con los horarios para el 2022.

Se observa a su vez la utilización de los formatos en las versiones vigentes, de conformidad con el listado maestro de formatos, tal y como se pudo constatar en el **FGA-114 v. 05 “Solicitud de Registro de Notas”**, docente: Nataly Briceño Garavito, solicitud efectuada con ocasión de la nota obtenida por la estudiante Patricia Acosta Martínez del Programa de Ingeniería Electrónica, producto de la revisión efectuada por un segundo calificador. **(ver también requisito 8.1)**

También se verificó la cancelación extemporánea de asignaturas en el caso de la estudiante LAURA VALENTINA MUÑOZ CAMPOS, quien fue autorizada por el Consejo de Facultad el 3 de agosto de 2021.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 9

8.1

Con relación al proceso de Validación se pudo constatar que el Señor MANUEL ENRIQUE QUINTERO LARA del Programa de Filosofía, diligenció la inscripción a través del campus IT de la validación de la asignatura SEMINARIO VI, asimismo se pudo constatar el diligenciamiento del FGA-25 "Acta de Validación" de fecha 20 de noviembre de 2020, acciones ejecutadas tal y como están descritas en el PGA.11 V.00.

Con relación a los cursos vacacionales se pudo constatar el proceso surtido a conformidad con la aprobación del Curso Vacacional de la asignatura Análisis de Alimentos para ser cursado en enero de 2021.

Para el registro de calificaciones del 2021:2 se pudo evidenciar que el sistema está aperturado desde el 11 hasta el 16 de octubre de 2021 para cargar las notas del primer corte.

Se pudo evidenciar el proceso surtido para las habilitaciones, con el caso del estudiante DANIEL FELIPE MONTOYA MARTÍNEZ en la asignatura Educación Ambiental, proceso realizado a conformidad como está descrito y se pudo verificar la nota reportada en el FGA.114 "Solicitud Registro de Notas" v.05 por parte del Docente EDGAR VERA, en julio de 2021.

También se verificó la cancelación extemporánea de asignaturas en el caso de la estudiante LAURA VALENTINA MUÑOZ CAMPOS, quien fue autorizada por el Consejo de Facultad el 3 de agosto de 2021.

El procedimiento para la elaboración de constancias y certificados se verificó con la solicitud realizada por la estudiante LINA KATHERINE BLANCO PÉREZ del Programa de Medicina quien solicitó constancia de estudios de semestre en curso, la elaboración de dicha constancia se efectuó tal y como esta descrita en el IGA.10 "Trámite de Constancias y Certificados" v.00, con la novedad que por la emergencia sanitaria que todo el proceso se efectúa de manera electrónica.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

7 de 9

		<p>Se verificó a conformidad el proceso de homologaciones con la solicitud efectuada por la joven María Stefanny Herrera Jiménez, quien fue admitida como estudiante de transferencia externa al Programa de Comunicación Social, en el segundo período académico de 2021.</p> <p>Asimismo se pudo verificar que la mayoría de los servicios ofrecidos y documentados en el procedimiento FGA.11 V.10 Admisiones, Registro y Control Académico, Modalidad Presencial V.10, se llevan de manera digital, se verificó que se usan las TDR en cuanto a las series documentales: Solicitud Registro de Notas, Registro de Notas Período Anterior, Modalidad Presencial y Registro de Notas Período Actual, Modalidad Presencial y todo lo relacionado con los informes de la expedición de Certificaciones y Constancias.</p>
CONFORMIDAD	7.5.3..2 b Y d	<p>Se evidencia la organización y fácil trazabilidad de los registros organizados cronológicamente, acción que se puede verificar en la utilización de los formatos en las versiones vigentes, de conformidad con el listado maestro de formatos, tal y como se pudo constatar en el FGA-114 v. 05 "Solicitud de Registro de Notas", docente: Nataly Briceño Garavito, solicitud efectuada con ocasión de la nota obtenida por la estudiante Patricia Acosta Martínez del Programa de Ingeniería Electrónica, producto de la revisión efectuada por un segundo calificador. (ver también requisito 8.1)</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 a	<p>Se proporciona información de los servicios a las partes interesadas a través del uso y publicación en la página web institucional, del subportal web de la Vicerrectoría Académica y de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico y de las redes sociales.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

8 de 9

CONFORMIDAD	8.2.1 b y c	<p>Se trata y documenta la retroalimentación y las quejas de las partes interesadas en Grupo de Mejoramiento, se evidenció el Acta de Reunión 015 del 7 de octubre de 2021.</p> <p>Se evidencia que para el tercer trimestre se logró la aplicación de metodología para las PQRSD, adicionalmente todas las PQRSD que se recibieron en ese lapso de tiempo fueron resueltas (38 peticiones, 3 quejas, 3 reclamos).</p>
CONFORMIDAD	8.7	<p>El proceso cuenta con la elaboración y aprobación del FAC-50 Matriz de Identificación y Reporte de Producto o Servicio no Conforme, la cual se elaboró por la necesidad de mejorar el proceso de Certificaciones y/o Constancias. Está matriz fue aprobada mediante FAC-08 Acta de Reunión 001 del 2 de febrero de 2021 y a la fecha no han encontrado servicio o producto no conforme.</p>
CONFORMIDAD	5.2	<p>Existe Acta de Grupo de Mejoramiento 009 del 6 de mayo de 2021, mediante la cual se socializó la política de calidad.</p>
CONFORMIDAD	9.1.2	<p>Se realizó la aplicación de la encuesta de FDE.AT-02 “ Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas” , en el Primer Semestre de 2021, recolectando 801 registros debidamente diligenciados de manera física y mediante el enlace virtual.</p>
CONFORMIDAD	9.1.3 b	<p>Se verifica el grado de Satisfacción de las partes interesadas, a través de la aplicación del formato de ficha de medición del indicador, donde se observa el porcentaje de resultado del 88.6%, asimismo, se realiza el análisis en el FAC08 Acta de Reunión del Grupo de Mejoramiento 011 del 5 de agosto de 2021.</p>
CONFORMIDAD	9.1.3 e.	<p>Se cuenta con la evidencia del Seguimiento al Mapa de Riesgos en el Acta de Grupo de Mejoramiento 010 del 3 de agosto de 2021. (ver requisito 6.1.2)</p>
CONFORMIDAD	10.1	<p>Se tienen establecidas las acciones de mejora continua a través del FAC-49 “Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua”, el cual se elaboró y aprobó en Acta de Reunión de Grupo de Mejoramiento 001 del 2 de febrero de 2021.</p> <p>Por parte del Sistema Integrado de Gestión no se ha efectuado control y seguimiento a dicha matriz.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

9 de 9

Conclusiones

- Continuar con el interés y compromiso en el desarrollo de las actividades encaminadas a dar cumplimiento a la NTCISO 9001:2015.

Luz Stella Beltrán
Firma Auditor Interno.

Federico Basso
Aprobado Auditor Líder.