	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.01
		Página	1 de 12

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
Ciclo Anual 2026	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	15	09	2026

Auditor Líder	MARITZA CONSTANZA GAMBOA	**Representante de la Alta Dirección**	EDWIN OMAR JAIMES RICO

Nombre(s) del Equipo Auditor	Cargo
MARITZA CONSTANZA GAMBOA	AUDITOR INTERNO

Objetivo(s)	**Alcance**
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.	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	Se destaca la participación del proceso en las actividades de seguimiento y coordinación con el Sistema Integrado de Gestión, mediante la elaboración y remisión de los documentos requeridos para la planificación y el seguimiento de sus compromisos durante la vigencia 2026. Se reconoce el trabajo desarrollado por el Grupo de Mejoramiento en la revisión de las actividades y documentos asociados a la gestión académica, como espacio para identificar necesidades, revisar prácticas y promover ajustes orientados al mejoramiento del proceso. Se destaca la implementación del aplicativo virtual para la solicitud y expedición de constancias y certificados, como una iniciativa orientada a facilitar la realización de estos trámites y fortalecer la gestión de la información. Esta herramienta incorpora mecanismos de validación que contribuyen a la seguridad, autenticidad y trazabilidad de los documentos expedidos, representando un avance en la modernización de los servicios ofrecidos por el proceso de Admisiones, Registro y Control Académico.

Aspectos por Mejorar	**1. Revisión de la Matriz de Flujos de Información y Comunicación:** Se recomienda revisar la Matriz de Flujos de Información y Comunicación FDE.CP-01, teniendo en cuenta los cambios que se han presentado en los canales de atención del proceso, entre ellos la implementación del aplicativo virtual para la solicitud de constancias y certificados durante 2026. Asimismo, se sugiere dejar evidencia de las revisiones realizadas y de las decisiones adoptadas frente a su actualización, cuando corresponda, para mantener la matriz acorde con los canales utilizados actualmente y facilitar su seguimiento dentro del Sistema Integrado de Gestión. **2. Revisión de la pertinencia y el funcionamiento del aplicativo SORA:** Se recomienda revisar la pertinencia de mantener el aplicativo SORA como canal para la recepción de solicitudes de registros académicos, considerando las necesidades actuales del proceso y de sus usuarios. Esta revisión permitirá valorar la conveniencia de continuar con su uso o de gestionar estas solicitudes a través de otro medio institucional. En caso de mantenerse SORA, se sugiere definir los responsables y mecanismos de seguimiento que permitan conocer las solicitudes recibidas, su estado y las respuestas emitidas, facilitando la trazabilidad de los trámites y la atención oportuna a los estudiantes. Si se considera más conveniente utilizar otro canal, se recomienda evaluar alternativas institucionales que permitan realizar el seguimiento de las solicitudes hasta su respuesta. **3. Fortalecimiento del análisis y evaluación de los resultados del proceso:** Se recomienda fortalecer el análisis de los resultados obtenidos en los indicadores y en el seguimiento de los planes de trabajo y de mejoramiento, de manera que, además de identificar los porcentajes de avance, se puedan reconocer las situaciones que requieren atención, las causas de los retrasos y las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos. Esto permitirá aprovechar la información recopilada como apoyo para la toma de decisiones y la identificación de nuevas oportunidades de mejora. **4. Fortalecimiento del seguimiento a las recomendaciones relacionadas con los riesgos del proceso:** Se recomienda fortalecer la comunicación y el seguimiento de las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno de Gestión que sean aplicables a los riesgos de la Gestión Académica bajo la responsabilidad del proceso de Admisiones, Registro y Control Académico. Para ello, se sugiere promover su socialización con los responsables correspondientes y dejar evidencia de su revisión, valoración y de las decisiones adoptadas, con el fin de facilitar el seguimiento a los controles establecidos y contribuir a la prevención de situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso. **5. Culminación de la revisión y actualización de la documentación del proceso:** Se recomienda dar continuidad y culminar la revisión y actualización de la documentación del proceso de Admisiones, Registro y Control Académico, con el fin de que los procedimientos, formatos y demás documentos aplicables describan de manera clara y coherente las actividades, responsabilidades y controles que se desarrollan actualmente. Asimismo, se sugiere verificar que los cambios implementados en la operación del proceso queden reflejados en la documentación correspondiente y que se complete el trámite de revisión y aprobación ante el Sistema Integrado de Gestión, según corresponda, favoreciendo la claridad en la ejecución de las actividades y la trazabilidad de la gestión.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	**Requisito**	**Descripción**
CONFORMIDAD	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos (4.4.1 – 4.4.2)	El proceso de Admisiones, Registro y Control Académico forma parte del proceso misional de Gestión Académica, cuyo objetivo es planificar la gestión académica apoyada en herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades propias de la Vicerrectoría Académica. Para el desarrollo de sus actividades, el proceso cuenta con documentación asociada al Sistema Integrado de Gestión, que incluye procedimientos, instructivos y formatos para orientar la ejecución de los trámites académicos bajo su responsabilidad. Entre los documentos identificados se encuentran los procedimientos PGA-11, PGA-12, PGA-16, PGA-17, PGA-18 y PGA-19, así como los instructivos IGA-06, IGA-12 e IGA-14, disponibles para consulta en el portal institucional de Gestión Académica. Esta documentación constituye el referente establecido para orientar la operación de las actividades de admisiones, registro y control académico.
CONFORMIDAD	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (6.1.1, 6.1.2)	En el Mapa de Riesgos consolidado por la Vicerrectoría Académica se identifican dos riesgos asociados al proceso de Admisiones, Registro y Control Académico: 1. Alteración de constancias y certificados y 2. Alteración de calificaciones en el sistema. Para estos riesgos se han establecido acciones orientadas a su tratamiento, cuyo seguimiento se encuentra documentado en el Acta No. 011 del 28 de abril de 2026, correspondiente al primer trimestre, y en el Acta No. 035 del 2 de septiembre de 2026, segundo trimestre.
CONFORMIDAD	6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos (6.2.1, 6.2.2)	Para contribuir al cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso de Gestión Académica, Admisiones, Registro y Control Académico orienta su planificación conforme a las directrices de la Vicerrectoría Académica y a lo establecido en el procedimiento PGA-01, Planificación de la Gestión Académica, y el PGA-06, Vinculación y Responsabilidad Académica. Como principal insumo para organizar las actividades académicas, se consideran los calendarios académicos correspondientes a cada semestre.
CONFORMIDAD	6.3 Planificación de los Cambios	Mediante Acta No. 007 del 4 de marzo de 2026, el Grupo de Mejoramiento de Admisiones, Registro y Control Académico documentó la identificación de oportunidades de mejora y la planificación de acciones para la vigencia, las cuales quedaron registradas en el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2026. Entre las acciones definidas se encuentra la actualización y mejora de los procedimientos PGA-11, PGA-16 y PGA-19, debido a la necesidad identificada de fortalecer la actualización y claridad de la información que orienta la ejecución de los trámites académicos. Asimismo, se planificó la implementación de un código QR para facilitar el acceso de los estudiantes al formato requerido para el trámite de constancias y certificados. Estas acciones están orientadas a fortalecer la estandarización de las actividades, facilitar la consulta de información por parte de los usuarios y prevenir reprocesos y devoluciones de productos.

CONFORMIDAD	7.1.6 Conocimientos de la organización	El proceso de Admisiones, Registro y Control Académico dispone de procedimientos, instructivos y formatos documentados que establecen los lineamientos para la ejecución de las actividades bajo su responsabilidad. Esta documentación constituye una fuente de conocimiento institucional que facilita la consulta de la información necesaria para desarrollar los trámites académicos y orienta al personal en la realización de las actividades conforme a lo establecido. De esta manera, la información documentada contribuye a conservar y transmitir el conocimiento necesario para la operación del proceso y facilita la continuidad de las actividades ante cambios o incorporación de personal.
CONFORMIDAD	7.3 Toma de Conciencia, literal c)	Mediante Acta No. 024 del 20 de agosto de 2026, el Grupo de Mejoramiento de Gestión Académica – Registro y Control Académico dejó evidencia de la revisión y actualización de procedimientos y formatos institucionales, con el propósito de mejorar su claridad, coherencia y comprensión, facilitar la ejecución de las actividades y evitar duplicidades de información. Entre los ajustes documentados se encuentran la reorganización secuencial de las actividades, la actualización de referencias documentales y la incorporación de notas aclaratorias en los formatos para orientar su diligenciamiento. Estas acciones reflejan la participación del personal en iniciativas de mejora orientadas a facilitar la operación del proceso y contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
CONFORMIDAD	7.4 Comunicación	El proceso cuenta con la Matriz de Flujos de Información y Comunicación FDE.CP-01, cuya última actualización corresponde al 4 de febrero de 2025. En ella se identifican las comunicaciones que se realizan, los responsables, la frecuencia, los destinatarios, los medios utilizados y los registros correspondientes. La matriz contempla comunicaciones internas y externas relacionadas con las actividades del proceso, incluidas las solicitudes de constancias y certificados, y los canales para atender las necesidades de información de estudiantes, egresados y demás partes interesadas. Para la vigencia 2026, mediante Circular No. 006 del 9 de febrero, el Sistema Integrado de Gestión solicitó a los líderes de proceso remitir esta matriz en caso de requerir ajustes o actualización. Al revisar el Acta No. 007 del 4 de marzo de 2026, relacionada con la elaboración y aprobación de los compromisos del proceso para la vigencia, no se encontró registrada una revisión o decisión sobre este documento.

CONFORMIDAD	7.5 Información Documentada 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2	El proceso de Admisiones, Registro y Control Académico cuenta con procedimientos, instructivos y formatos que orientan el desarrollo de sus actividades. Mediante Acta No. 024 del 20 de agosto de 2026 se dejó evidencia de la revisión y actualización de los procedimientos PGA-11, Admisiones, Registro y Control Académico – Modalidad Presencial; PGA-12, Admisiones, Registro y Control Académico – Modalidades a Distancia, Híbrida y Virtual; y PGA-16, Cursos Vacacionales. De igual manera, se actualizaron los formatos FGA-147, Solicitud de Registro de Notas – Modalidades a Distancia, Híbrida y Virtual; FGA-114, Solicitud de Registro de Notas – Modalidad Presencial; FGA-25, Acta de Validación; y FGA-77, Cursos Vacacionales, buscando que la información sea más clara, que las actividades se encuentren mejor organizadas y que los formatos sean más fáciles de diligenciar. Estas actualizaciones fueron remitidas al Sistema Integrado de Gestión mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2026, para continuar con el trámite correspondiente de actualización y validación documental. Por otra parte, en el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua de la vigencia 2026 se incluyeron tres acciones de mejora documental relacionadas con los procedimientos PGA-11, PGA-16 y PGA-19, Constancias y Certificados. En este último caso, la actualización está relacionada con la implementación de la solicitud virtual de constancias y certificados a través del aplicativo institucional, disponible en el micrositio de Constancias y Certificados. Lo anterior refleja el trabajo que viene realizando el proceso para revisar y actualizar sus documentos, de manera que respondan a las actividades que desarrolla y a los cambios que se han presentado en la prestación de sus servicios.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación y Control Operacional	Además de lo establecido en los procedimientos PGA-01, Planificación de la Gestión Académica, y PGA-06, Vinculación y Responsabilidad Académica, el proceso organizó la planificación de sus actividades para la vigencia 2026, atendiendo las orientaciones del Sistema Integrado de Gestión comunicadas mediante las Circulares No. 006 y 008 de febrero de 2026. Mediante Acta No. 007 del 4 de marzo de 2026 se dejaron establecidos los compromisos del proceso para la presente vigencia, relacionados con la elaboración del FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades; FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua; FAC-50, Matriz de Identificación y Reporte del Producto o Servicio No Conforme; y la matriz de requisitos legales. Estos documentos fueron remitidos al Sistema Integrado de Gestión el 6 de marzo de 2026, junto con el acta correspondiente. En el FAC-23 se organizaron 20 actividades en cuatro grupos: modalidad presencial (6), modalidad a distancia (5), trámites y servicios (3) y gestión de la calidad (6). Esta distribución permite identificar las actividades previstas para cada grupo y facilita su seguimiento durante el año. La planificación también contempla aspectos propios de la gestión académica, como los calendarios académicos, la programación de horarios y el registro de la responsabilidad académica.

CONFORMIDAD	8.2.1 Comunicación con el cliente	Para la comunicación con los estudiantes, egresados y demás usuarios, la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico dispone de diferentes canales de atención e información. A través del micrositio institucional publica los calendarios académicos, la oferta académica de las diferentes modalidades y los servicios que presta la dependencia. Asimismo, cuenta con el Vortal Académico CAMPUS TI para realizar consultas y trámites en línea, y con SORA para las solicitudes de registros académicos. La atención también se brinda mediante correos electrónicos institucionales, llamadas telefónicas y atención presencial en la oficina, facilitando la orientación a los usuarios y la recepción y respuesta a sus requerimientos. Estos canales permiten mantener la comunicación con los usuarios de acuerdo con el tipo de trámite o información que necesitan.
CONFORMIDAD	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Para la oferta de los programas académicos de pregrado, la Universidad debe tener en cuenta los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, entre ellos contar con el registro calificado vigente y verificar que la información del programa corresponda con la registrada en el SNIES. En el proceso de Admisiones, Registro y Control Académico, los procedimientos PGA-11 Admisión, Registro y Control Académico – Modalidad Presencial, y PGA-12 Admisión, Registro y Control Académico – Modalidad a Distancia, orientan el desarrollo de las actividades relacionadas con la admisión y el registro académico de los estudiantes, de acuerdo con los requisitos aplicables a cada modalidad.
CONFORMIDAD	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3.1	Mediante Acta No. 006 del 24 de febrero de 2026, el proceso de Admisiones, Registro y Control Académico realizó la revisión de los requisitos legales aplicables a sus actividades, atendiendo las orientaciones del Sistema Integrado de Gestión relacionadas con la Resolución No. 1081 del 9 de diciembre de 2025 y la Guía de Gestión y Consolidación Normativa GSIG-06. Para esta revisión contó con el acompañamiento de la profesional responsable de brindar orientación sobre el tema. Posteriormente, mediante Acta No. 007 del 4 de marzo de 2026, se dejó constancia de la elaboración y aprobación de la matriz de requisitos legales para la vigencia 2026. Los documentos y compromisos correspondientes fueron remitidos al Sistema Integrado de Gestión por correo electrónico del 6 de marzo de 2026, como parte del seguimiento a los compromisos establecidos para la vigencia.

CONFORMIDAD	8.7 Control de las Salidas No Conformes 8.7.1, 8.7.2	Como parte de las acciones correctivas derivadas de auditorías anteriores, el proceso de Admisiones, Registro y Control Académico implementó la matriz **FAC-50 Identificación y Reporte del Producto o Servicio No Conforme**, cuya reestructuración quedó documentada en el Acta No. 039 del 20 de octubre de 2025. Durante 2026 se realizaron seguimientos a este control, documentados en las Actas No. 003 del 26 de enero, 007 del 4 de marzo, 011 del 28 de abril y 035 del 2 de septiembre. Asimismo, mediante Acta No. 07 del 22 de abril de 2026, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó seguimiento a las acciones relacionadas con el tratamiento del producto y servicio no conforme, reportando un cumplimiento del 100 % de las acciones propuestas. En los seguimientos efectuados por el proceso se informó que no se habían presentado nuevas inconformidades en el trámite de matrícula a distancia; sin embargo, en el servicio de constancias se identificaron casos leves que fueron gestionados y corregidos oportunamente, conforme a las acciones definidas. Adicionalmente, en el seguimiento registrado mediante Acta No. 035 del 2 de septiembre de 2026, se informó sobre la implementación de una herramienta para optimizar la solicitud y expedición de constancias y certificados, con mecanismos de validación orientados a fortalecer la seguridad, la trazabilidad y la autenticidad de los documentos expedidos. Lo anterior evidencia la implementación de mecanismos para registrar, hacer seguimiento y gestionar las salidas no conformes identificadas, así como la adopción de acciones orientadas a mejorar la prestación del servicio.
CONFORMIDAD	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.1 Generalidades	El proceso de Admisiones, Registro y Control Académico participa en el seguimiento de los resultados de la Gestión Académica mediante los indicadores institucionales de Medición de la Satisfacción del Cliente, con periodicidad semestral, y Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas, con periodicidad trimestral. Estos indicadores permiten conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios institucionales y hacer seguimiento a la atención de las solicitudes presentadas. Asimismo, el proceso participa en los indicadores del Sistema de Planeación Estratégica Institucional (SPEI), relacionados con el Plan de Gestión y el Plan de Desarrollo. No obstante, la medición de estos últimos está a cargo de la Vicerrectoría Académica, por lo que el proceso no tiene responsabilidad directa sobre los mismos.

CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del cliente	Mediante Acta No. 023 del 6 de agosto de 2026, el proceso de Admisiones, Registro y Control Académico socializó los resultados de la encuesta de percepción de las partes interesadas correspondiente al primer semestre de 2026, utilizando como insumo el formato FDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas. De acuerdo con los resultados presentados, se obtuvo un nivel de satisfacción del 97,44%, a partir de 13 respuestas. El análisis permitió conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados e identificar aspectos por mejorar. No obstante, en la misma acta se reconoció que el bajo número de respuestas limita la representatividad de los resultados, por lo que se recomendó promover una mayor participación de los diferentes grupos de interés y revisar el enlace dispuesto para diligenciar las encuestas. Posteriormente, mediante Acta No. 035 del 2 de septiembre de 2026, el proceso retomó estos resultados en el seguimiento a los indicadores y destacó la utilidad de las encuestas para conocer la experiencia de los usuarios, identificar fortalezas y orientar acciones de mejora continua. La información correspondiente fue remitida al Sistema Integrado de Gestión (SIG) mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2026, dejando trazabilidad de la gestión realizada.

CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y Evaluación	**b) El grado de satisfacción del cliente** Mediante Acta No. 011 del 28 de abril de 2026, el proceso realizó seguimiento a los resultados de los indicadores correspondientes al primer trimestre, entre ellos Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas. Posteriormente, mediante Acta No. 023 del 6 de agosto de 2026, socializó los resultados de las encuestas de satisfacción de las partes interesadas del primer semestre y el reporte de PQRSD correspondiente al segundo trimestre. En el informe de satisfacción se registró un resultado global del 97,44 %. No obstante, el mismo documento señala que la cantidad de encuestas fue baja, lo que limita la representatividad de los resultados y plantea la necesidad de fortalecer la participación de los usuarios en estas mediciones. En relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el seguimiento correspondiente al segundo trimestre de 2026 se reportó una (1) consulta de información sobre el proceso de inscripciones, recibida a través del aplicativo institucional y atendida dentro de los plazos establecidos. Este resultado fue revisado por el grupo de mejoramiento como parte del seguimiento a los indicadores del proceso. **d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz** El proceso realiza seguimiento a las actividades programadas mediante el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades, y a las acciones de mejora registradas en el FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua. En el Acta No. 011 del 28 de abril de 2026 se registró el seguimiento del primer trimestre, con un avance reportado del 46% para el FAC-23 y del 16,7% para el FAC-49. Posteriormente, mediante Acta No. 035 del 2 de septiembre de 2026, se documentó el seguimiento del segundo trimestre, en el que se reportó un avance global del 51,6 % para el FAC-23 y del 58,3 % para el FAC-49. Estos seguimientos permiten conocer el estado de las actividades y de las acciones de mejora, así como identificar aquellas que continúan en ejecución o se encuentran pendientes. Los porcentajes reportados reflejan el avance de los planes; la eficacia de su implementación debe valorarse a partir de los resultados obtenidos y del cumplimiento de los objetivos previstos.

		e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades El proceso realiza seguimiento a los riesgos de la Gestión Académica bajo su responsabilidad, relacionados con la alteración de constancias y certificados y la alteración de calificaciones en el sistema. Esta actividad quedó documentada en las actas Nos. 011 del 28 de abril y 035 del 2 de septiembre de 2026. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno de Gestión comunicó, mediante correo electrónico del 3 de agosto de 2026, los resultados del seguimiento al mapa de riesgos de la Vicerrectoría Académica, incluyendo recomendaciones para fortalecer la formulación de algunos controles y las medidas preventivas asociadas a la seguridad y trazabilidad de la información. En el seguimiento consignado en el Acta No. 035 se registraron acciones preventivas relacionadas con la autenticación, la revisión de permisos y usuarios, la validación de documentos y la trazabilidad de las modificaciones en los sistemas. Lo anterior evidencia el seguimiento a los riesgos y la definición de medidas para fortalecer sus controles; su eficacia debe establecerse con base en la evidencia de implementación y los resultados alcanzados. **g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad** Mediante Acta No. 024 del 20 de agosto de 2026, el Grupo de Mejoramiento revisó y actualizó los procedimientos PGA-11, Admisiones, Registro y Control Académico – Modalidad Presencial; PGA-12, Admisiones, Registro y Control Académico – Modalidades a Distancia, Híbrida y Virtual; y PGA-16, Cursos Vacacionales. Asimismo, revisó los formatos FGA-147, FGA-114, FGA-25 y FGA-77. Según lo consignado en el acta, los ajustes estuvieron orientados a mejorar la claridad de los documentos, organizar las actividades de manera secuencial, retirar referencias desactualizadas y facilitar el diligenciamiento de los formatos. La documentación correspondiente fue remitida al Sistema Integrado de Gestión mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2026, para continuar con el trámite de actualización documental. Estas actividades evidencian que el proceso identifica necesidades de mejora y adelanta acciones para mantener sus documentos acordes con las actividades que desarrolla.

CONFORMIDAD	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva (10.2.1, 10.2.2)	Mediante Acta No. 036 del 14 de octubre de 2025, el proceso de Admisiones, Registro y Control Académico elaboró el formato FCI-19 - Plan de Acciones Correctivas, como resultado de la auditoría interna realizada en 2025, estableciendo las acciones correspondientes, los responsables y los plazos para su cumplimiento. Posteriormente, mediante Acta No. 003 del 26 de enero de 2026, el grupo de mejoramiento realizó seguimiento a las acciones planteadas, revisando los avances relacionados con los hallazgos identificados. Asimismo, mediante Acta No. 07 del 22 de abril de 2026, la Oficina de Control Interno de Gestión efectuó seguimiento al plan y reportó un cumplimiento del 98%, señalando que la mayoría de los hallazgos habían sido atendidos, aunque permanecían algunos aspectos pendientes de ajuste o cierre. Lo anterior evidencia que el proceso formuló un plan de acciones correctivas y realizó seguimiento a su ejecución, con participación de la Oficina de Control Interno de Gestión para verificar los avances y promover el cierre de las acciones pendientes.
CONFORMIDAD	10.3 Mejora Continua	El proceso de Admisiones, Registro y Control Académico ha adelantado acciones orientadas a mejorar la prestación de sus servicios y mantener actualizada su información documentada. En este sentido, se destaca la implementación Aplicativo de Constancias y Certificados (https://gestasoft.unipamplona.edu.co/siscert/) para la solicitud y expedición de constancias y certificados, que incorpora mecanismos de validación orientados a fortalecer la seguridad, la autenticidad de los documentos y la trazabilidad de los trámites realizados. Esta mejora se relaciona con las acciones incluidas en el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua de la vigencia 2026, particularmente con la actualización del procedimiento PGA-19 Constancias y Certificados, para responder a los cambios incorporados en la prestación de este servicio. De igual manera, mediante Acta No. 024 del 20 de agosto de 2026, el Grupo de Mejoramiento revisó y actualizó los procedimientos PGA-11, PGA-12 y PGA-16, así como los formatos FGA-147, FGA-114, FGA-25 y FGA-77, con el propósito de mejorar la claridad de la información, organizar las actividades y facilitar el diligenciamiento de los formatos. La documentación correspondiente fue remitida al Sistema Integrado de Gestión mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2026, para continuar con el trámite de actualización documental. Estas actuaciones reflejan el trabajo del proceso en la identificación e implementación de mejoras en sus herramientas de atención y en los documentos que orientan sus actividades, buscando responder a las necesidades actuales de los usuarios y fortalecer la gestión de la calidad.

Conclusiones
La auditoría permitió conocer el estado de la gestión del proceso de Admisiones, Registro y Control Académico frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los criterios establecidos en el programa de auditoría, evidenciando el trabajo adelantado para mantener el control de sus actividades, realizar seguimiento a sus resultados y fortalecer la prestación de los servicios académicos y administrativos. Se reconoce la participación del Grupo de Mejoramiento en el seguimiento de los compromisos, la revisión de resultados y la gestión de acciones orientadas al fortalecimiento del proceso. La continuidad de este trabajo resulta fundamental para consolidar los avances alcanzados, mantener la trazabilidad de las decisiones y favorecer la articulación con el Sistema Integrado de Gestión. Los resultados de la auditoría constituyen una oportunidad para continuar fortaleciendo la gestión del proceso desde un enfoque preventivo y de mejora continua. En este sentido, se recomienda que los aspectos de mejora formulados en el presente informe sean analizados por el Grupo de Mejoramiento y, de acuerdo con su valoración y pertinencia, incorporados y gestionados en el formato **FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua** de la vigencia 2026. Para aquellos que se consideren aplicables, es importante definir las actividades correspondientes, los responsables y los plazos de ejecución, así como realizar seguimiento a su cumplimiento y dejar las evidencias respectivas. Finalmente, se invita al proceso a continuar promoviendo una cultura de mejora continua, en la que los resultados de la auditoría se conviertan en insumos para la toma de decisiones, el fortalecimiento de los controles y el desarrollo de acciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Elaboró	Aprobó	Validó
MARITZA CONSTANZA GAMBOA **Auditor Interno**	**DIEGO JÓSE BARRERA OLIVEROS** **Líder Proceso Auditado**	**MARITZA CONSTANZA GAMBOA** **Auditor Líder**