

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 7

17.

Fusagasugá, 2026- 06- 03.

Ingeniera:

DIANA MILENA REY GUTIÉRREZ

Jefe de Admisiones y Registro

Universidad de Cundinamarca

Doctora:

CATHERINE NINOSKA GUEVARA GARZON

Directora Financiera

Universidad de Cundinamarca

Asunto y/o Ref: **ALCANCE INFORME FINAL DE AUDITORIA PROGRAMADA ADMISIONES Y REGISTRO IPA2026.**

Respetada Ingeniera Diana Milena y Doctora Catherine Ninoska:

Me dirijo a ustedes para indicarles que de acuerdo con la mesa de trabajo sostenida el día 2 de junio de 2026 con la gestora del equipo de Admisiones y Registro y la gestora de la Dirección Financiera, realizada con el propósito de estructurar y asesorar los planes de mejoramiento producto del Informe Final de Auditoría al Programa de Admisiones y Registro correspondiente al primer período de 2026, se puso en conocimiento la existencia de una controversia presentada por la Dirección Financiera respecto al Hallazgo No. 7, la cual no había sido tenida en cuenta dentro del proceso de consolidación de resultados.

En atención a lo anterior, durante la referida mesa de trabajo se efectuó la verificación de la información correspondiente con el equipo auditor de Control interno y la gestora de Admisiones y Registro y gestora de dirección financiera, identificando lo siguiente:

En relación con el hallazgo 7 en el cual se establece NO CONFORMIDAD:

Hallazgo No. 7			
Clasificación:	No Conformidad ☒	Observación ☐	Oportunidad de Mejora ☐
Normatividad:	Norma: ISO 9001:2015	Requisito:	8.1 Planificación y control operacional. 8.2.1 Comunicación con el cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 7

Hallazgo No. 7	
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.
Causa:	Debilidad en los controles de seguimiento y gestión de tiempos dentro del trámite de devolución de matrícula, evidenciadas en la ausencia de mecanismos de control y alertas que permitan monitorear oportunamente el estado de las solicitudes.
Descripción:	Durante la revisión documental al proceso de devoluciones de matrícula gestionado en el marco del proceso de Admisiones y Registro, se evidenció que para la emisión de la Resolución No. 2547 se utilizó el formato ADOr009. Resolución, identificado en el encabezado como Versión 10 con vigencia 2024-09-02. No obstante, al verificar la documentación controlada por el Sistema de Gestión de la Calidad, se constató que para la fecha de elaboración del acto administrativo ya se encontraba vigente la Versión 11 del formato ADOr009, actualizada el 2025-01-28. Adicionalmente, se evidenció inconsistencia en el diligenciamiento de la fecha del acto administrativo, toda vez que en la resolución se registró como fecha de expedición el 09/12/2025, mientras que, conforme a la trazabilidad del trámite auditado, la emisión de la Resolución No. 2547 se utilizó el formato ADOr009. Resolución, identificado en el encabezado como Versión 10 con vigencia 2024-09-02. No obstante, al verificar la documentación controlada por el Sistema de Gestión de la Calidad, se constató que para la fecha de elaboración del acto administrativo ya se encontraba vigente la Versión 11 del formato ADOr009, actualizada el 2025-01-28. Adicionalmente, se evidenció inconsistencia en el diligenciamiento de la fecha del acto administrativo, toda vez que en la resolución se registró como fecha de expedición el 09/12/2025, mientras que, conforme a la trazabilidad del trámite auditado, la devolución al estudiante fue efectuada el 12 de septiembre de 2025, lo que permite inferir una interpretación errónea de la fecha consignada en el documento, generando ambigüedad sobre el momento real de expedición del acto administrativo y afectando la claridad, coherencia y trazabilidad del registro. Lo anterior evidencia el uso de información documentada obsoleta y el diligenciamiento inadecuado de un documento oficial, incumpliendo los lineamientos institucionales de control documental, en tanto no se aseguró el uso de la versión vigente del formato ni la correcta actualización y validación de la información consignada antes de su aprobación y formalización para su utilización. Esta situación genera riesgo de emisión de actos administrativos con información desactualizada, lo que puede derivar en interpretaciones erróneas sobre la fecha real de ejecución del trámite, afectar la validez del soporte documental, debilitar la trazabilidad del proceso y comprometer la confiabilidad de la información.
Efecto:	Afectación en la percepción de confiabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta del proceso de Admisiones y Registro frente a los usuarios.
Evidencia:	- Trazabilidad aplicativo - Solicitud de devolución de matrícula correspondiente al estudiante Jhon Diego Forero Alba. - Acta No. 31 del 2026-04-14.

	MACROPROCESO DE APOYO		CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		VERSIÓN: 11
	CARTA		VIGENCIA: 2024-09-02
			PAGINA: 3 de 7

Hallazgo No. 7					
Tratamiento:					
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento	☒	Gestión del Riesgo	☐	Función Preventiva
Responsable del Tratamiento: Dirección Financiera					
Auditado por: Miguel Gómez y Briggith Castro					

De acuerdo con el hallazgo anteriormente relacionado se allega la siguiente controversia:

Consolidado de Controversias sobre Hallazgos					
Descripción del Hallazgo		Descripción Controversia Auditado	Observación Control Interno	Aceptación	
				si	no
7	Durante la revisión documental al proceso de devoluciones de matrícula gestionado en el marco del proceso de Admisiones y Registro, se evidenció que para la emisión de la Resolución No. 2547 se utilizó el formato ADOr009. Resolución, identificado en el encabezado como Versión 10 con vigencia 2024-09-02. No obstante, al verificar la documentación controlada por el Sistema de Gestión de la Calidad, se constató que para la fecha de elaboración del acto administrativo ya se encontraba vigente la Versión 11 del formato ADOr009, actualizada el 2025-01-28. Adicionalmente, se evidenció inconsistencia en el diligenciamiento de la fecha del acto administrativo, toda vez que en la resolución se registró como fecha de expedición el 09/12/2025, mientras que, conforme a la trazabilidad del trámite auditado, la	En atención al hallazgo relacionado con el uso de una versión no vigente del formato ADOr009 y la inconsistencia identificada en el diligenciamiento de la fecha de la Resolución No. 2547, se precisa que, si bien durante la auditoría se evidenció la situación descrita, actualmente el documento utilizado para la expedición de resoluciones asociadas al proceso de devoluciones de matrícula ya se encuentra actualizado conforme a la última versión vigente publicada en el Modelo de Operación Digital.	De acuerdo con la evidencia aportada por la Dirección Financiera, se observa que actualmente se encuentra implementado el uso de la versión vigente del formato ADOr009 – Resolución, conforme a los lineamientos establecidos en el Modelo de Operación Digital, evidenciándose la corrección de la situación identificada durante el ejercicio auditor.	x	
		En ese sentido, la condición observada corresponde a un hecho que fue corregido oportunamente por el proceso auditado, garantizando actualmente el uso del formato vigente y el cumplimiento de los lineamientos institucionales de control documental. Por lo anterior, la causa que originó el hallazgo ya fue subsanada previamente a la formulación de un eventual plan de mejoramiento.	No obstante, la controversia presentada no desvirtúa la condición evidenciada durante la auditoría, toda vez que al momento de la revisión se constató el uso de una versión obsoleta del formato y la existencia de inconsistencias en el diligenciamiento de la fecha de la Resolución No. 2547, situaciones que constituyen hechos verificables y		
		Adicionalmente, frente a la inconsistencia en la fecha registrada en el acto administrativo, se aclara que la			

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 7

devolución al estudiante fue efectuada el 12 de septiembre de 2025, lo que permite inferir una interpretación errónea de la fecha consignada en el documento, generando ambigüedad sobre el momento real de expedición del acto administrativo y afectando la claridad, coherencia y trazabilidad del registro. Lo anterior evidencia el uso de información documentada obsoleta y el diligenciamiento inadecuado de un documento oficial, incumpliendo los lineamientos institucionales de control documental, en tanto no se aseguró el uso de la versión vigente del formato ni la correcta actualización y validación de la información consignada antes de su aprobación y formalización. devolución al estudiante fue efectuada el 12 de septiembre de 2025, lo que permite inferir una interpretación errónea de la fecha consignada en el documento, generando ambigüedad sobre el momento real de expedición del acto administrativo y afectando la claridad, coherencia y trazabilidad del registro. Lo anterior evidencia el uso de información documentada obsoleta y el diligenciamiento inadecuado de un documento oficial, incumpliendo los lineamientos institucionales de control documental, en tanto no se aseguró el uso de la versión vigente del	situación obedeció a interpretación en el diligenciamiento del documento, sin que ello afectara materialmente la ejecución efectiva de la devolución realizada al estudiante ni la validez del trámite efectuado. Bajo este contexto, se considera que la formulación de un plan de mejoramiento orientado a subsanar una situación que ya fue corregida en la operación actual generaría un desgaste administrativo innecesario, toda vez que no persiste la condición que dio origen al hallazgo ni existe reincidencia evidenciada en el uso de formatos desactualizados dentro del proceso auditado. No obstante, el proceso reconoce la importancia de mantener controles permanentes sobre la actualización documental y continuará fortaleciendo las actividades de verificación previa al trámite y formalización de los actos administrativos, con el fin de asegurar la correcta aplicación de los documentos vigentes y la calidad de la información registrada. Se adjunta evidencia Resolución N° 228 y 251 	documentados dentro del alcance evaluado. Así las cosas, se mantiene el hallazgo, considerando que la subsanación posterior de la situación no elimina la ocurrencia de la condición identificada ni el riesgo asociado al control de la información documentada. Por tanto se modifica la tipificación del hallazgo cambiando de NO CONFORMIDAD a OBSERVACIÓN para tratamiento a través de FUNCIÓN PREVENTIVA, es preciso resaltar que se reconoce la gestión realizada por el proceso para corregir oportunamente la situación y fortalecer los mecanismos de verificación y control documental, orientados a garantizar la utilización de formatos vigentes, la adecuada revisión de la información registrada y el cumplimiento de los lineamientos institucionales aplicables.		
--	---	---	--	--

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 7

formato ni la correcta actualización y validación de la información consignada antes de su aprobación y formalización. para su utilización. Esta situación genera riesgo de emisión de actos administrativos con información desactualizada, lo que puede derivar en interpretaciones erróneas sobre la fecha real de ejecución del trámite, afectar la validez del soporte documental, debilitar la trazabilidad del proceso y comprometer la confiabilidad de la información.				
--	--	--	--	--

Tabla 1. Consolidado de Controversias.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado se mantiene el hallazgo bajo una observación de la siguiente manera:

Hallazgo No. 7			
Clasificación:	No Conformidad ☐	Observación ☒	Oportunidad de Mejora ☐
Normatividad:	Norma: ISO 9001:2015	Requisito:	8.1 Planificación y control operacional. 8.2.1 Comunicación con el cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.
Causa:	Debilidad en los controles de seguimiento y gestión de tiempos dentro del trámite de devolución de matrícula, evidenciadas en la ausencia de mecanismos de control y alertas que permitan monitorear oportunamente el estado de las solicitudes.		

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 7

Hallazgo No. 7							
Descripción:		En desarrollo del trabajo de campo efectuado al proceso de Admisiones y Registro, específicamente en la revisión de la Unidad No. 6 MARP10 – Verificación académica en devolución de matrícula, se evidenció que el caso correspondiente al estudiante Jhon Diego Forero Alba, identificado con cédula No. 1192727007, presentó una inconsistencia asociada a la oportunidad en la atención de la solicitud de devolución de matrícula por cancelación de semestre. Durante la validación del caso, se observó que la solicitud fue aprobada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera el día 19 de febrero de 2025; no obstante, la aprobación por parte del funcionario responsable del proceso de Admisiones y Registro se efectuó hasta el día 02 de septiembre de 2025, evidenciándose un lapso considerable entre ambas actuaciones, sin que se observaran controles efectivos de seguimiento que garantizaran la continuidad y cierre oportuno del trámite. Lo anterior evidencia debilidades en la planificación, control y seguimiento operativo del trámite, así como en los mecanismos establecidos para asegurar tiempos de respuesta razonables y oportunos frente a las solicitudes gestionadas por el proceso. La situación descrita denota falta de control sobre la secuencia y oportunidad de las actividades requeridas para la atención efectiva del trámite, afectando la capacidad del proceso para responder de manera oportuna a los usuarios, adicionalmente es preciso resaltar que se reconoce la gestión realizada por el proceso para corregir oportunamente la situación y fortalecer los mecanismos de verificación y control documental, orientados a garantizar la utilización de formatos vigentes, la adecuada revisión de la información registrada y el cumplimiento de los lineamientos institucionales aplicables, sin embargo se insta a la Dirección Financiera mantener controles permanentes sobre la actualización documental de acuerdo a los lineamientos del Modelo de Operación Digital y fortalecimiento de las actividades de verificación previa al trámite y formalización de los actos administrativos, con el fin de asegurar la correcta aplicación de los documentos vigentes y la calidad de la información registrada.					
Efecto:		Afectación en la percepción de confiabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta del proceso de Admisiones y Registro frente a los usuarios.					
Evidencia:		- Trazabilidad aplicativo - Solicitud de devolución de matrícula correspondiente al estudiante Jhon Diego Forero Alba. - Acta No. 31 del 2026-04-14.					
Tratamiento:							
Tipo de Tratamiento:		Plan de Mejoramiento	☐	Gestión del Riesgo	☐	Función Preventiva	☒
Responsable del Tratamiento:		Dirección Financiera					
Auditado por: Miguel Gómez y Briggith Castro							

De igual manera vale la pena aclarar que el presente informe es un ejercicio en tercera línea de defensa derivado de la auditoria programada a Admisiones y Registro, por lo cual no sustituye los controles internos que en su dependencia deban

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 | Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr001
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	CARTA	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 7

existir con el fin de asegurar las actividades de verificación previa al trámite y formalización de los actos administrativos, con el fin de asegurar la correcta aplicación de los documentos vigentes y la calidad de la información registrada.

Cordialmente,

CAROLINA GOMEZ FONTECHA

Director(a) de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

Anexo:

Proyectó: Nubia Andrea Gallego Soacha

17-6