

INFORME PRELIMINAR		INFORME FINAL	X
--------------------	--	---------------	---

No. DE AUDITORÍA:	029-2024
FECHA DE AUDITORÍA:	Del 18 al 29 de Noviembre de 2024
LUGAR DE AUDITORÍA:	Oficina de Registro y control Académico
PROCESO AUDITADO:	DOCENCIA (Matrícula Estudiantes Nuevos) 2023-1
RESPONSABLE DEL PROCESO:	JAVIER MARTINEZ PLAZAS
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Verificar la conformidad y eficacia del sistema de gestión con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 y determinar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, MECI y normatividad interna y externa referente al proceso.
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La auditoría se realizó durante los días 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28 y 29 de noviembre de 2024.
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 requisitos 4.2, 4,4,2, 5.2, 6.3, 7.1, – 7.1.6 - 7.2, 7.3 7.4, 7.5 - 8.1- 8.2 – 8.3 – 8.5 – 8.7, 9.1, 9.2, 10.2 Resolución No. 1489 del 29/07/2021, Resolución 1893 de 05/07/2022, Acuerdo 09 de 2007 C.S.U, Acuerdo 35 de 2022 C.S.U, Acuerdo 36 de 2022 C.S.U, Acuerdo 37 de 2022 C.S.U, Resolución No. 2649-06 SEP-2023 Procedimiento PD-M-DC-04 y demás normas internas o externas referentes al procedimiento de matrículas.
PERSONAS ENTREVISTADAS:	Gloria Esperanza Conde Pinzón, Sandra Díaz Jiménez

METODOLOGÍA

La metodología de auditoría para verificar requisitos del SIGC incluye la planificación detallada de objetivos, recursos y cronograma. Se recopila información mediante la plataforma chaira y análisis de políticas y procedimientos de Docencia Liquidaciones. La verificación compara los procedimientos con requisitos normativos, identifica incumplimientos y evalúa controles internos. Los hallazgos se documentan en un informe con conclusiones y recomendaciones para mejorar el cumplimiento normativo de Docencia Liquidaciones, se toma una muestra aleatoria del 70% de las matrículas para estudiantes nuevos del periodo 2023-2 y 2024-1. Este informe guía el seguimiento continuo y la optimización de los procesos de Docencia Liquidaciones.

No Conformidades (NC) y Oportunidad de Mejora (OM)

No.	NC	OM	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
1				<p><u>Observado:</u> Se elimina la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p>
2	X		<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 ° en su parágrafo 2 del C.S.U. y Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p><u>Observado:</u> Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Santiago Torres Rodríguez C.C. 1117494165 del programa de Ingeniería de Sistemas se evidencia derechos de matrícula por valor de \$1.160.000 y derechos complementarios por valor de \$232.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el certificado de Ingresos y Retenciones para el año 2022 del señor Rubén Darío Torres Galeano C.C. 17690566, con unos ingresos brutos por valor de \$37.295.257, el cual se debe tomar como base de liquidación, siendo así quedaría derechos de matrícula por un valor de \$1.740.000 y derechos complementarios por valor de \$348.000 presentando una diferencia total de \$696.000 como menor valor liquidado en matrícula.</p>
3				<p><u>Observado:</u> Se elimina la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p>
4	X		<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 ° en su parágrafo 1 del C.S.U. y Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p><u>Observado:</u> Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación de la estudiante Angie Katheryn Bravo Ortiz C.C. 1116207729 del programa Licenciatura En Literatura Y Lengua Castellana se evidencia derechos de matrícula por valor de \$780.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró comprobante de pago de los meses</p>

			octubre a diciembre del año 2023 que sumados da un valor de \$ 5.686.347, se divide por 3 y se multiplica por 13 quedando unos ingresos brutos por valor de \$ 24.640.837, el cual se debe tomar como base de liquidación, siendo así quedaría derechos de matrícula por un valor de \$ 975.000 presentando una diferencia total de \$195.000 como menor valor liquidado en matrícula, además en descuento por votación se aplicó un valor de \$ 78.000 por lo cual se registraría un menor descuento de \$ 19.500.
5	X	Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U. Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g. ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Santiago Andres Torres Henao C.C. 1118364243 del programa Licenciatura En Matemáticas se evidencia derechos de matrícula por valor de \$4.550.000 y derechos complementarios por valor de \$910.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró declaración de renta del año 2022 de Yaneth Henao Gaviria c.c. 30518641 con unos ingresos de \$78.131.000 y desprendible de pago de Jose Enio Claros Meneses c.c. 96361570 con ingresos para el año 2022 por valor de \$20.800.00 el cual se debe tomar el 50%, la base de liquidación es por valor de \$88.531.000 siendo así quedaría derechos de matrícula por un valor de \$ 3.900.000 y derechos complementarios por valor de \$780.000 presentando una diferencia total de \$780.000 como mayor valor liquidado en matrícula.</p>
6	X	Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Carlos Felipe Álvarez Mazabel C.C. 1079535291 del programa Licenciatura En Matemáticas se evidencia derechos de matrícula</p>

		<p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>por valor de \$1.300.000 y derechos complementarios por valor de \$260.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró formato de no declarante del año 2023 de Yurani Mazabel Cuellar c.c 26482930 con unos ingresos brutos por valor de \$20.000.000 y formato de no declarante del año 2022 de Juan Carlos Alvarez c.c. 40901133 con unos ingresos brutos por valor de \$10.000.000 el cual se debe tomar el 50%, la base de liquidación es por valor de \$25.000.000, siendo así quedaría derechos de matrícula por un valor de \$975.000 y derechos complementarios por valor de \$195.000 presentando una diferencia total de \$390.000 como mayor valor liquidado en matrícula.</p>
7	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación de la estudiante Geraldine Sofia Villan Montes C.C. 1118366084 del programa Psicología se evidencia derechos de matrícula por valor de \$650.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró Declaración de Renta del año 2022 de Jorge Ivan Villan Molano c.c 96355160 con unos ingresos brutos por valor de \$53.200.000 y formato de no declarante del año 2022 de Nancy Montes Gil c.c. 409733248 con unos ingresos brutos por valor de \$5.000.000 el cual se debe tomar el 50%, la base de liquidación es por valor de \$55.750.000, siendo así quedaría derechos de matrícula por un valor de \$2.600.000 presentando una diferencia total de \$1.950.000 como menor valor liquidado en matrícula.</p>
8	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 ° en su parágrafo 1 del C.S.U. y Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p>

		<p>numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>De acuerdo a la verificación de la liquidación de la estudiante Natalia Fernanda Jacanamejoy Becerra C.C. 1118469800 del programa Química se evidencia derechos de matrícula por valor de \$975.000 y derechos complementarios por valor de \$195.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró comprobante de pago de los meses octubre a diciembre del año 2023 de Jaiver Mauricio Jacanamejoy c.c 1117485553 con unos ingresos brutos por valor de \$33.153.198 y formato de no declarante del año 2023 de Maria Lidia Becerra c.c. 48657892 con unos ingresos brutos por valor de \$2.500.000 el cual se debe tomar el 50%, la base de liquidación es por valor de \$34.403.198, siendo así quedaría derechos de matrícula por un valor de \$1.625.000 y derechos complementarios por valor de \$325.000 presentando una diferencia total de \$780.000 como menor valor liquidado en matrícula.</p>
9	X	<p>Resolución Rectoral No. 1489 del 29 de junio de 2021 en el artículo primero numeral 7</p> <p>Ley 403 de 1997 Numeral 5 artículo 2º el cual fue aclarado por la ley 815 de 2003 en su artículo 1º</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.1.literal a</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 7.5.3.1.literal a</p>	<p><u>Observado:</u> Se modifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>En el proceso de la auditoría se evidenció el certificado de votación correspondiente a la última jornada electoral, para acceder al descuento del 10%, el cual NO fue aplicado en la liquidación, para los siguientes estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Edward Alexis Martínez Murcia c.c.1006513661 Licenciatura En Educación Artística Y Cultural (elecciones presidenciales del 19 de junio del 2022). Yesica María Giraldo Carvajal cc 1007258867 Administración Financiera (Elecciones 29 de octubre de 2023) Jhonatan Rene Gutiérrez Vivas c.c. 1062091760 Licenciatura En Educación Física Deportes Y Recreación (elecciones presidenciales del 19 de junio del 2022).

			<ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Valderrama Ospina c.c. 1137624113 Licenciatura En Matemáticas (elecciones presidenciales del 29 de octubre del 2023). • Juan David Yague Muñoz c.c 1117807362 Licenciatura En Matemáticas (elecciones del 29 de octubre del 2023). • Lisbeth Juliana Ordoñez Ruiz C.C 1084252595 Enfermería (elecciones Del 29 De Octubre Del 2023). • Andrea Pinzón Ospina c.c 1193232236 Enfermería (elecciones del 29 de octubre del 2023). • Angie Yomara Calderón Luna c.c. 1118022429 Psicología (elecciones joven elige joven 05 de diciembre 2021). • Heilly Ximena Suarez Quiñonez c.c 1118363943 Química (elecciones joven elige joven 05 de diciembre 2021).
10	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p><u>Observado:</u> Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Anny Lisseth Calderón Maygual C.C. 1125180004 del programa Administración de Empresas se evidencia derechos de matrícula por valor de \$1.950.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el formato de no declarante para el año 2022 de la señora Elizabeth Maygual Renza C.C. 69010721, con ingresos totales recibidos por valor de \$7.000.000, el cual se debe tomar el 50%, y formato de no declarante del señor Miguel Antonio Calderón Dussan C.C. 17634300 con ingresos totales de \$35.000.000, para una base de liquidación de \$38.500.000, generando derechos de matrícula por un valor de</p>

			\$1.625.000, presentando una diferencia total de \$325.000 como mayor valor liquidado en matrícula.
11	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Karen Lorena LLanos Delgado C.C. 1118363438 del programa Biología se evidencia derechos de matrícula por valor de \$975.000 y derechos complementarios por \$195.000, el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el formato de no declarante para el año 2022 de la señora Alexis Delgado Gonzales C.C. 40733415, con ingresos totales recibidos por valor de \$4.800.000, el cual se debe tomar el 50%, y comprobante de nómina del señor Miguel Sergio Lanos Cabrera C.C. 96341828 con ingresos totales de \$35.000.000, para una base de liquidación de \$21.900.000, generando derechos de matrícula por un valor de \$780.000 y derechos complementarios \$156.000, presentando una diferencia total de \$234.000 como mayor valor liquidado en matrícula.</p>
12	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Daira Cristina Vargas Castillo C.C. 1115944636 del programa Biología se evidencia derechos de matrícula por valor de \$650.000 y derechos complementarios por \$130.000, el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el soporte de pago de nomina año 2023 de la señora Deisy Yasmani Castillo Velasco C.C. 1115944202, con ingresos totales recibidos por devengados (ingresos totales) \$19.963.151, y formato no declarante del señor Ramiro Vargas Marin C.C. 16186977 con ingresos totales 2023 de</p>

			\$4.200.000, del cual se toma el 50%, para una base de liquidación de \$22.063.151, generando derechos de matrícula por un valor de \$780.000 y derechos complementarios \$156.000, presentando una diferencia total de \$156.000 como menor valor liquidado en matrícula.
13			<u>Observado:</u> Se elimina la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.
14			<u>Observado:</u> Se elimina la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.
15	X	Acuerdo 002 de 2024 CSU. Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g. ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.	<u>Observado:</u> Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados. De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante John Alexánder Martínez Murcia C.C. 1014218363 del programa Doctorado en Educación y Cultura Ambiental se evidencia derechos de matrícula por valor de \$7.150.000 el cual no corresponde según el acuerdo mencionado en los criterios, y conforme a la normatividad corresponde al valor de \$ 6.500.000, presentando una diferencia total de \$650.000 como mayor valor liquidado en matrícula. Igualmente se aplicó descuento por votación de \$715.000 el cual no corresponde en razón a que el valor real de la matrícula es de 6.500.000 presentando diferencia de \$65.000 como mayor valor aplicado en el descuento.

16	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante José Inardo Artunduaga Otavo C.C. 1115790168 del programa Ingeniería Agroecológica se evidencia derechos de matrícula por valor de \$975.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró certificado de Ingresos y Retenciones para el año 2023 del señor José Inardo Artunduaga Otavo con ingresos totales de \$ 23.713.977, generando derechos de matrícula por un valor de \$780.000, presentando una diferencia total de \$195.000 como mayor valor liquidado en matrícula.</p>
17	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Francisco Esneider Ospina Fajardo C.C. 1059237052 del programa de Enfermería se evidencia derechos de matrícula por valor de \$780.000 el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el formato de no declarante para el año 2023 del señor 1059237052 C.C. 83241311, con ingresos totales recibidos por valor de \$22.000.000, el cual se debe tomar el 50%, y certificado de Ingresos y Retenciones para el año 2023 de la señora Claudia Patricia Fajardo Paladines C.C. 34567834 con ingresos totales de \$139.669.000, para una base de liquidación de \$150.669.000, generando derechos de matrícula por un valor de \$5.850.000, presentando una diferencia total de \$5.070.000 como menor valor liquidado en matrícula.</p>

18	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Valery Yulieth Orrego Artunduaga C.C. 1137624392 del programa Derecho se evidencia derechos de matrícula por valor de \$2.600.000, el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el formato de no declarante para el año 2022 de la señora Claudia Milena Artunduaga C.C. 40077805, con ingresos totales recibidos por valor de \$6.000.000, el cual se debe tomar el 50%, y comprobante de nómina del señor Emerson Ivan Orrego Celis C.C. 17658072 con ingresos totales de \$42.636.555, para una base de liquidación de \$45.636.555, generando derechos de matrícula por un valor de \$2.275.000, presentando una diferencia total de \$325.000 como mayor valor liquidado en matrícula.</p>
19	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	<p>Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.</p> <p>De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Andres Felipe Rojas Vargas C.C. 1118363489 del programa Derecho se evidencia derechos de matrícula por valor de \$2.600.000, el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró acuerdo de pago cuota alimentaria del señor Luis Carlos Rojas Vargas fijada en \$165.623.20 para un total de \$2.153.102 del cual se debe tomar el 50%, y declaración de renta de la señora Liliana Vargas Hincapie con ingresos totales de \$45.943.000, para una base de liquidación de \$47.019.551, generando derechos de matrícula por un valor de \$2.275.000, presentando una diferencia total de \$325.000 como mayor valor liquidado en matrícula.</p>

20	X	<p>Acuerdo 01 de 2012 artículo 1 y 5 en su parágrafo 2 del C.S.U.</p> <p>Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.3.1 literal d, 8.5.1 literal g.</p> <p>ISO 21001:2018 numeral 8.5.1.2.1 literal b numeral 3 y 8.5.1.1 literal g.</p>	Observado: Se ratifica la NO conformidad de acuerdo a los soportes presentados.
			De acuerdo a la verificación de la liquidación del estudiante Sara Beltran Yuco C.C. 1117931101 del programa Derecho se evidencia derechos de matrícula por valor de \$7.150.000, el cual no corresponde según los soportes de liquidación evidenciados, teniendo en cuenta que se encontró el formato de no declarante para el año 2022 de la señora Isaneth Yuco Ramirez C.C. 40782094, con ingresos totales recibidos por valor de \$7.200.000, el cual se debe tomar el 50%, y declaración de renta del señor Alexander Beltran Echeverry C.C. 17652223 con ingresos totales de \$118.861.000, para una base de liquidación de \$122.461.000, generando derechos de matrícula por un valor de \$5.200.000, presentando una diferencia total de \$1.950.000 como mayor valor liquidado en matrícula.

Reporte:

No. No Conformidades 16 No. Oportunidades de Mejora. 0

Anexos	N/A
Fecha de presentación del informe	12 de diciembre de 2024

Equipo Auditor:		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Diana Fernanda Bermeo Mantilla	Asesor Oficina Asesora de Control Interno	
Fabio Beltrán Perdomo	Profesional Universitario	
Darlenson Quinto Ibargüen	Profesional Universitario	
Richard Fabian Cuellar Leal	Profesional Universitario	

