Proceso:	Interacción Social	**Auditoría N°:**	13
Sub Proceso:	Consultorios Jurídicos		
Fecha:	04-03-2025	**Lugar:**	Consultorios Jurídicos

Objetivos:	1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 2. Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantenido eficazmente. 3. Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas.
Criterio:	• Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 • Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014} • Manual de Calidad • Procedimientos • Normatividad interna y externa aplicada en Instituciones de Educación Superior.
Alcance:	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	**CARGO**
Iván Mauricio Mera Martínez	Auditor Líder – División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
Lina Manuela Rojas Alarcón	Auditora Observadora – División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

AUDITADO (S):	
NOMBRE	**CARGO**
Mariana Elizabeth Benavides Bastidas	Directora Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación
Diana Milena Caicedo Urbano	Coordinadora Centro de Conciliación
Deyanira López Viteri	Auxiliar Administrativa Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación
William Alejandro Calvache	Director Administrativo
Alexander Andrade	Monitor
Jonathan Darío Arteaga Méndez	Monitor

FORTALEZAS

- La adquisición de 13 computadores para estudiantes y las salas de conciliación, gracias a los recursos obtenidos de la cohorte 23 del diplomado en Conciliación.

- La protección de los equipos electrónicos y de la comunidad, derivado del cambio de cableado y estructura de energía.

- Cualificación de 1 funcionario, 2 docentes y 2 judicantes de la dependencia por otorgamiento de becas en el Diplomado de Conciliación en el periodo 2024.

OPORTUNIDADES DE MEJORA
• Es conveniente realizar el análisis del indicador del trámite de las PQRSDF, acelerando la trazabilidad y seguimiento de las solicitudes radicadas y respondidas. • Es importante fortalecer el sistema IURIS, a través de un módulo de encuesta de satisfacción para el Centro de Conciliación. Lo anterior permitirá agilizar la toma de decisiones respecto a sus resultados. • Para mayor eficacia del Sistema IURIS es pertinente trabajar en la seguridad de información de las encuestas de satisfacción de Consultorios Jurídicos, evitando la modificación de información registrada.

NO CONFORMIDAD(ES)		
Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		**Descripción de la No Conformidad/Evidencia**
Norma	**Numeral**	
9001:2015	**7.1.3. d**	Se evidencia que la dependencia no determina, proporciona y mantiene la infraestructura de tecnologías de la información y la comunicación necesaria para la operación del proceso, desde el año 2024 no cuenta con una página web disponible.
9001:2015	**8.7.2**	Se evidenció que la dependencia no conserva información documentada de las salidas no conforme en el formato SGC-FR-43 del año 2024, identificadas para equipos obsoletos y fallas de conectividad

CONCLUSIONES **(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)**
La dependencia cuenta con fortalezas tales como: el sistema IURIS, la organización del archivo, la cualificación del talento humano que permiten prestar el servicio a la comunidad en general, se recomienda implementar seguridad de información para todo el sistema de información IURIS.

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditor Líder – DAAC	Auditora Observadora - DAAC
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera Martínez	Lina Manuela Rojas Alarcón
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	04-03-2025	04-03-2025

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno de Gestión y Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	31-03-2025

APROBADO POR:	
CARGO:	Directora Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación
NOMBRE:	Mariana Elizabeth Benavides Bastidas
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	03-04-2025

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

Se informa que las actuaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, están orientadas a la prevención y mejoramiento de todos los procesos y procedimientos institucionales. Así mismo resultado del anterior ejercicio de auditoría y una vez notificado el respectivo informe, el responsable de la Unidad Académico-Administrativa dispone de 10 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento respectivo, para ello se sugiere el diligenciamiento del Formato Institucional **“Plan de Mejoramiento, código SGC-FR-09”** en el Sistema Integrado de Información SAPIENS y el formato **“Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras SGC-FR-08”** para dependencias que lo requieran.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, el líder del proceso realizará el seguimiento respectivo para su cumplimiento.