 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Proceso:	Interacción Social	Auditoría N°:	14
Sub Proceso:	Consultorios Jurídicos		
Fecha:	2026-03-13	Lugar :	Consultorios Jurídicos – Sede Centro

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

<b>AUDITOR (ES):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Karina Sofía Benavides Moreno	Auditor Líder
Ingrid Carolina Benavides Bastidas	Auditor

<b>AUDITADO (S):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Marina Elizabeth Benavides Bastidas	Directora Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación
Isabel Ramírez Villota	Coordinadora de Prácticas Consultorios Jurídicos
Diana Milena Caicedo	Coordinadora Centro de Conciliación


<b>FORTALEZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se verificó la adecuación de las salas del Centro de Conciliación, dotadas con cámaras y micrófonos para el desarrollo de audiencias virtuales, lo que permite la continuidad del servicio en escenarios de virtualidad.</li> <li>2. Se evidenció el fortalecimiento del sistema de información IURIS, el cual permite la gestión de los procesos, seguimiento de los casos y control de cierre de expedientes mediante verificación previa por parte de una profesional designada por la Dirección.</li> <li>3. Se identificó la implementación de encuestas digitales de satisfacción del usuario, aplicadas mediante dispositivos electrónicos institucionales, cuyos resultados se consolidan automáticamente en el sistema.</li> <li>4. Se constató la existencia de controles de acceso al sistema IURIS mediante perfiles de usuario y contraseñas, garantizando el acceso restringido a la información según las funciones del usuario.</li> <li>5. Se evidenció la contratación de un profesional de soporte técnico, encargado de brindar acompañamiento permanente al sistema IURIS y a la infraestructura tecnológica del proceso.</li> <li>6. Se verificó la existencia de actas de confidencialidad firmadas por estudiantes y personal, como requisito previo para la asignación de usuarios en el sistema.</li> <li>7. Se observó la utilización de plataformas institucionales como SISCAR y almacenamiento en OneDrive, para garantizar la trazabilidad y respaldo de las actas de conciliación y documentación del proceso.</li> </ol>

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer la infraestructura física del Consultorio Jurídico, con el fin de mejorar las condiciones de atención al usuario y garantizar mayor confort y privacidad en la prestación del servicio.</li> <li>2. Continuar fortaleciendo el microsítio web institucional del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, garantizando su actualización permanente y acceso oportuno a la información por parte de la comunidad.</li> </ol>

NO CONFORMIDAD(ES)		
Requisito	Descripción de la No Conformidad/Evidencia	
Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		
Norma	Numeral	

CONCLUSIONES (COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se evidenció que la dependencia conserva de manera sistemática la información documentada relacionada con las salidas no conformes utilizando el formato institucional SGC-FR-43. De acuerdo con la evidencia revisada durante la auditoría interna, el subproceso Consultorios Jurídicos – Centro de Conciliación evidencia avances significativos en la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del servicio, particularmente en lo relacionado con la infraestructura tecnológica, la gestión de la información y la trazabilidad de los procesos a través del sistema IURIS.</li> <li>✓ Se constató el compromiso del equipo de trabajo con la mejora continua del proceso, reflejado en la adquisición de equipos tecnológicos, la adecuación de espacios para audiencias virtuales, la contratación de soporte técnico especializado y la implementación de mecanismos digitales para la medición de satisfacción de los usuarios.</li> </ul>

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

No obstante, se identificó la necesidad de fortalecer la gestión documental relacionada con el control de salidas no conformes, con el fin de garantizar la trazabilidad completa de las acciones implementadas dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

✓ En términos generales, el proceso auditado cumple de manera satisfactoria con los requisitos evaluados, evidenciando avances en la implementación de mejoras derivadas de auditorías anteriores y en la consolidación de mecanismos que contribuyen a la eficiencia y calidad del servicio prestado a la comunidad.

ELABORADO POR:		
CARGO:	Directora de Instrucción Disciplinaria	Secretaría Dirección de Instrucción Disciplinaria
NOMBRE:	Karina Sofía Benavides Moreno	Ingrid Carolina Benavides Bastidas
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-13	2026-03-13

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-16

APROBADO POR:	
CARGO :	Directora Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación
NOMBRE:	Marina Elizabeth Benavides Bastidas
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-27

**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.