

## AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA

<b>Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:</b>	Administración Documental
<b>Responsable del Sistema y/o Proceso:</b>	Carlos Andrés Muñoz Patiño ( E)
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	Ceidy Ortiz Espitia Carmen Lucía Vergara García
<b>Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:</b>	Carlos Andrés Muñoz Patiño Germán Felipe López Duque Jimmy Alexander Gutierrez Ramirez Lucy Stella Contreras Hernández Diana Paola Contreras Arévalo
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	30 de agosto de 2022
<b>Fecha Entrega Informe preliminar</b>	30 de agosto de 2022

#### 1. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Identificar oportunidades para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, generando valor agregado a la gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro y recomendaciones al sistema.

#### 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Validar la conformidad de la documentación soporte de los procesos del nivel central en la SNR, de la vigencia 2021 con énfasis en el primer cuatrimestre del 2022.

#### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Los requisitos de los capítulos 4 al 10 de la NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG.

#### 4. VERIFICACIÓN DE LAS IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DE AUDITORIAS ANTERIORES:

Plan de mejoramiento archivístico a 31 diciembre AGN.  
Informe a 30 de junio CGR  
Informe a 31 de diciembre Insitucional

#### 5. INFORME DE AUDITORÍA:

### Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
[correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

- **Acuerdos de confidencialidad.** En la reunión de apertura se hizo énfasis en que la auditoria del Sistema de Gestión de la Calidad es preventiva, teniendo en cuenta el ciclo PHVA.
- **Descripción en el informe de auditoría de las personas autorizadas de recibir el informe.** SI.
- **Contratos con cláusula de confidencialidad.** N/A.
- **Imposibilidad de realización de las auditorias 100% presenciales por restricciones de movilidad o presencialidad por condiciones atmosféricas, de seguridad o emergencia Covid-19.** N/A.
- **Uso de mecanismos virtuales para la realización de la auditoria.** Se dio uso adecuado de presentación Power Point y utilización de One Drive repositorio de evidencias.
- **Adaptación del plan de auditoría al esquema virtual, que permita dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría.** La auditoría se realizó de manera presencial en las instalaciones donde se encuentra el grupo de gestión documental, nivel central.
- **Permanente retroalimentación entre el líder del equipo auditor y el equipo auditado, para modificar, ajustar o adaptar la programación y lograr los objetivos de la auditoría.** La auditoría se realizó de acuerdo con lo programado.
- **Aplicación de protocolos de bioseguridad establecido por la SNR.** SI.
- **Fallas en la conectividad y/o acceso a la información por parte de los auditados, durante la auditoría.** No se presentó falla de conectividad con la web de la SNR. Permitiendo evidenciar la documentación elaborada, aprobada y codificada, como también las evidencias en el One drive.
- **Disponibilidad de varios mecanismos de conectividad tales como Teams o Skype, en caso que alguno falle.** N/A.
- **Directriz para que los auditados suministren evidencias a través de correo electrónico, posterior a la sesión y posibilidad de realizar sesiones adicionales en caso de que se requiera.** N/A.
- **Elaborar la Lista de chequeo, utilizando las preguntas predefinidas establecidas en la metodología.** SI.

## 6. HALLAZGOS (fortalezas, conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora)

Ver la lista de chequeo Calidad - Aspectos Generales MIPG, del proceso y/o sistema que se audita:

### Fortalezas:

Es de resaltar el liderazgo por parte del responsable del proceso y de su equipo de trabajo donde conoce la estructura orgánica de la entidad. El objetivo, el alcance, inicio y final del proceso auditado operando bajo la metodología del Sistema de Gestión de la

### Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
[correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

Calidad y aunque no se encuentra implementado manejan los conceptos y estructuras de un sistema de Gestión documental.

El personal posee competencias acordes a la necesidad del proceso, sin embargo, se evidencia la necesidad de mayor personal con experiencia específica relacionada.

**Conformidades:**

Se evidencia la responsabilidad, conocimiento y experticia del objetivo del proceso.

1. Se evidencia el cumplimiento del numeral 1. Objeto y campo de aplicación.
2. El proceso auditado evidenció el cumplimiento de los numerales 4.1. Comprensión de la organización y su contexto, 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. El proceso auditado cumple con los numerales: 5. Liderazgo, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.2 Política de Calidad.
4. Se cumplen con los numerales: 6. Planificación, 6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para alcanzarlos, toda vez que conocen el alcance, políticas de calidad, de operación y objetivos de calidad en los cuales participan.
5. El proceso auditado cumple con los numerales: 7. Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.6 Conocimiento de la organización, toda vez que se cuentan con las respectivas evidencias del reporte de indicadores, 7.2 Competencias y 7.3 toma de conciencia, 7.4 comunicación y 7.5 información documental.
6. El proceso reconoce claramente los aspectos a cumplir en el marco del numeral 8. Operación, 8.2 Requisitos de los productos y servicios, 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios, 8.5 Producción y prestación del servicio, 8.6 Liberación de productos y servicios.
7. El proceso cuenta con planes de mejoramiento frente Archivo General de la Nación, Contraloría General de la República y de la Superintendencia de Notariado y Registro y acciones de mejora a través de planes de trabajo internos a manera de autoevaluación, frente a la mejora de la documentación en cumplimiento al numeral 10. Mejora.

**Oportunidades de mejora:**

1. Se sugiere generar mesas de trabajo para la actualización de los riesgos a sus

**Superintendencia de Notariado y Registro**

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
[correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

procesos en conjunto con las oficinas involucradas o que afectan al proceso conforme al numeral 6.1 Acciones para dirigir el riesgo y oportunidades.

2. Se sugiere realizar campañas de sensibilización o implementar semanas de gestión documental a través de la respectiva publicidad en los diferentes canales de información de la SNR, con el apoyo de la Dirección de Talento Humano. PIC.
3. Se sugiere que para la formulación de planes de mejoramiento se contemplen la realización de mesas de trabajo en conjunto con las áreas que pueden ser generadoras de la causa del hallazgo y generar compromisos de manera interdisciplinaria.
4. Se sugiere documentar y socializar los roles con su responsabilidad y autoridad, con el fin de generar propuesta para futuros estudios de cargas laborales y grados de relevancia del grupo de gestión documental a nivel de alta dirección.

**No Conformidades:**

1. Se evidencia que no existen indicadores formulados debidamente socializados y codificados para el proceso evaluado de administración documental en contravía al numeral 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación.

**7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA**

Derivado del análisis y revisión se concluye:

El equipo de trabajo del Grupo de Gestión Documental, actual se encuentra comprometido con la mejora continua de sus procesos.

Se necesita fortalecer su planta de personal dada la magnitud de la Entidad, frente a la gestión documental.

El grupo debe ampliar la cobertura de las capacitaciones impartidas a las Oficinas de Registro Principal.

Se da cumplimiento a la mayoría de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG.

Las observaciones y recomendaciones presentadas por el equipo auditor en este informe tienen como fin último generar valor para la SNR, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a

**Superintendencia de Notariado y Registro**

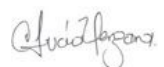
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
[correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

quienes se conmina a la realización de las correcciones o mejora a que haya lugar, y a incluirlas en los planes de mejoramiento, gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos.

Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información del proceso, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

  
Firma:  
**Carlos Andrés Muñoz Patiño**  
Coordinador Grupo Gestión Documental ( E )

  
Firma:  
**Ceidy Ortiz Espitia**  
Auditor Líder

  
Firma:  
**Carmen Lucia Vergara García**  
Auditor

**Superintendencia de Notariado y Registro**

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
[correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)