

**AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**OBJETIVO:** Identificar oportunidades para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, generando valor agregado a la gestión de la SNR y recomendaciones al sistema, mediante auditoría interna.

**FECHA:** Bogotá, D.C., 6 de diciembre de 2022.

**HORA INICIO / FINAL:** De 8:00 am a 5:00 pm.

**LUGAR DE REALIZACIÓN:** Dirección de Administración Notarial.

**DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA:** Oficina Asesora de Planeación.

**NOMBRE DEL MODERADOR:** Claudia Jeannette Mongui Celeno/Heyner Carrillo Romero.

**LISTA DE ASISTENTES:**

N°	Nombre del Funcionario	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	Carla Enrique Meléndez Harkes	DAW	carlamelendez@supernotariado.gov.co	Carla G.H.
2	Luis Alejandro Vasallo Martínez	IAN	luis.vasallo@supernotariado.gov.co	
3	Jose Octavio Moreno J.	OAP	jose.moreno@SNR.gov.co	
4	Nolmy Fajardo Benitez	SDN	nolmy.fajardo@supernotariado.gov.co	
5	Heyner Carrillo Romero	GAO-CAP	heyner.carrillo@supernotariado.gov.co	Heyner
6	Claudia Jeannette Mongui Celeno	GAO-00F	claudia.mongui@supernotariado.gov.co	
7	Ivan Darío Cárdeno D.	GAO-DAP	ivan.cardeno@supernotariado.gov.co	Ivan Fajardo J.
8				
9				
10				
11				

12	
----	--

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES**


Se realizó presentación del Equipo Auditor


Se expresó los términos de la auditoría.


En la finalización se dio lectura al informe preliminar y se procedió a las firmas una vez se aprobó.


**COMPROMISOS Y TAREAS**

N°	Tarea	Responsable	Fecha de Entrega
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

		MACROPROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN			CODIGO: SIG - SGC - PO - 01 - PR - 04 - FR - 02
		PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			VERSIÓN: 01
PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO: PLAN DE AUDITORIA DIARIO			FECHA: 25-05-2022
PROCESO POR AUDITAR:		Administración Notarial			
OBJETIVO	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.				
ALCANCE	Validar la conformidad de la documentación soporte de los procesos del nivel central en la SNR, del primer cuatrimestre del 2021 con énfasis en el primer cuatrimestre del 2022.				
CRITERIOS	Los requisitos de los capítulos 4 al 10 de la NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG.				
ACTIVIDAD DE LA AUDITORIA	HORA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EQUIPO AUDITOR	RESPONSABLE DE RECIBIR LA AUDITORIA	LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	FECHA DE AUDITORIA
Reunión de Apertura	8:00 a 8:30 a.m	Claudia Jeannette Mongui Celeno	Carlos Enrique Melenje Hurtado	Dirección de Administración Notarial	6 de Diciembre de 2022
Presentación en Power Point por parte del Auditado	8:30 a 9:30 a.m				
Desarrollar lista de Chequeo y recaudo de evidencias	9:30 a 12:00 a.m	Heyner Carrillo Romero			
Receso	12:00 a 1:00 p.m				
Continuación lista de Chequeo y recaudo de evidencias	1:00 p.m a 3:30 p.m				
Preparación de presentación preliminar sobre los resultados de la ejecución de la auditoría	3:30 a 4:30 p.m				
Reunión de Cierre de la auditoría	4:30 a 5:00 p.m				
FINANCIEROS		RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA			TECNOLOGICOS
		COMPUTADORES:			
		OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA			
<p>Para el día de la auditoría, contaremos con la presencia del funcionario de la Oficina Asesora de Planeación - Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo Iván Dario Caicedo Diaz, en calidad de observador.</p>					

  
**CLAUDIA JEANNETTE MONGUI CELENO**  
 Auditor Líder

  
**HEYNER CARRILLO ROMERO**  
 Equipo Auditor

  
**Carlos Enrique Melenje Hurtado**  
 Nombres y Apellidos Completos  
 Jefe de dependencia u/o Oficina que recibe la Auditoría

**AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**INFORME DE AUDITORÍA**

<b>Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:</b>	<b>Proceso Administración Notarial</b>
<b>Responsable del Sistema y/o Proceso:</b>	<b>Carlos Enrique Melenje Hurtado Luis Alejandro Rosario Martínez Nolmy Fajardo Benitez</b>
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	<b>Claudia Jeannette Mongui Celeno Heyner Carrillo Romero Ivan Dario Caicedo Díaz</b>
<b>Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:</b>	<b>Carlos Enrique Melenje Hurtado Luis Alejandro Rosario Martínez Nolmy Fajardo Benítez Yuly Rocio Pinillos Colorado</b>
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	<b>06 de Diciembre de 2022</b>
<b>Fecha Entrega Informe:</b>	<b>06 de Diciembre de 2022</b>

**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:**

NA

**5. INFORME DE AUDITORÍA:**

- **Acuerdos de confidencialidad.** En la reunión de apertura se hizo énfasis en que 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)

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 el Nivel Central Calle 26 No.13-49 Int 201
- **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 a 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 las One drive definidas para: Plan Anual de Gestión, Indicadores de Gestión y Riesgos vigencia 2021 y primer y segundo cuatrimestre 2022.
- **Disponibilidad de varios mecanismos de conectividad tales como Teams o Skype, en caso que alguno falle.** N/A.
- **Directriz de conexión a la sesión 10 minutos antes de la hora establecida, para validar el estado de la red y confirmar la necesidad de planes alternativos.** El equipo auditado realizó con oportunidad las conexiones necesarias para la presentación de la auditoría.
- **Directriz para que los auditados suministren evidencias a través de correo electrónico, posterior a la sesión y posibilidad de realizar sesiones adicionales en caso 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:** Se resalta el empoderamiento del liderazgo, donde se conoce la estructura orgánica de la entidad hasta el desarrollo del proceso auditado, validando la responsabilidad que tiene el Director y cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, operando bajo la metodología del

#### **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)

**Sistema de Gestión de la Calidad.**

De los logros alcanzados se resaltan:

- Se cuenta con una base de datos consolidada en la cual se evidencia la información completa de los Notarios.
- El buen uso de la información digital se evidencia en la aplicabilidad de los lineamientos para el ahorro del papel, teniendo en cuenta que se encuentra sistematizada la expedición de certificados de los Notarios de Primera Categoría, y, gradualmente se extenderá hacia los Notarios de segunda y tercera categoría, Reparto Notarial y Permisos y Licencias.
- Identificación de nuevos procedimientos, de conformidad con la normatividad que los regula.
- La organización del archivo físico de las hojas de vida de los Notarios, se encuentra en orden alfabético.
- El control que llevan del préstamo de las Hojas de Vida de los Notarios, a través del formato, con el fin de evitar pérdida de la información por el riesgo identificado.
- Se resalta en el equipo de trabajo el manejo y conocimiento de las actividades, roles y responsabilidades, acorde al perfil del personal.

**Conformidades:** Se evidencia la responsabilidad, conocimiento y experticia de los objetivos de los procedimientos auditados.

**Oportunidades de mejora:**

- Identificar la papelería institucional y hacer buen uso de dichos documentos.
- Se sugiere vincular el Manual de Inducción al procedimiento, por cuanto es un documento que toma relevancia en las capacitaciones brindadas a Notarios y Cónsules.

**No conformidades:** N/A.

## 7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

**ADECUACIÓN:**

El SGC del **Proceso Administración Notarial**, demuestra capacidad para cumplir los requisitos establecidos NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG, al evidenciarse: Pleno conocimiento en Contexto de la Organización, Roles y responsabilidades de su equipo de trabajo.

\*La competencia y el compromiso del personal en la implementación de los lineamientos establecidos para los procesos, entre los que se resalta el permanente acompañamiento y apoyo brindado desde el proyecto de Reingeniería de la SNR.

\*La periodicidad para el seguimiento, análisis y evaluación alcanzada fue acorde con las metas establecidas en el Plan Anual de Gestión e Indicadores de Gestión vigencia 2021, primer y segundo cuatrimestre 2022.

\*La toma de decisiones oportunas a partir de la trazabilidad de la información, en tiempo real resulta eficiente, lo cual se ve reflejado en la mejora continua de los procedimientos auditados.

**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)

**PERTINENCIA:**

El SGC del **Proceso Administración Notarial**, demuestra su alineación con los objetivos de calidad, la misión y visión de la SNR, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, y, la aplicabilidad de los valores y principios institucionales.

**EFICACIA:**

El SGC del **Proceso Administración Notarial**, demuestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que a través de su seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el Director y el equipo de trabajo, se cuenta con una debida planificación de resultados.

Agradecimiento especial en la buena disposición y en la confianza depositada al permitir el desarrollo integral de la auditoría.


Firma:

  
Claudia Jeannette Mongui Celeno  
AUDITOR LÍDER

Firma:

  
Carlos Enrique Melenje Hurtado  
Director Administración Notarial


Firma:

  
Heyner Carrillo Romero  
AUDITOR

Firma:

  
Luis Alejandro Rosario Martinez  
Facilitador Administración Notarial

Firma:

  
Ivan Dario Caicedo Díaz  
OBSERVADOR

Firma:

  
Nolmy Fajardo Benitez  
Facilitador Superintendencia Delegada para  
el Notariado.

**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)

PREGUNTAS	LISTA DE CHEQUEO SNR		OBSERVACION
	C CONFORMIDAD	NC-NO CONFORMIDAD	
¿Identifica el alcance, políticas de calidad, de operación y objetivos de calidad en los cuales participa su proceso? Conoce la política y los objetivos del SGC?	X		Aplicación concreta y específica.
<b>TALENTO HUMANO</b>			
Tiene identificado las responsabilidades del equipo de trabajo	X		Asignación de labores acorde al perfil del equipo de trabajo.
programas de capacitación y gestión del conocimiento de la SNR	X		Programación de Inducción, Correcciones, Control Electrónico.
políticas de selección, inducción, reinducción y retiro de la SNR	X		Procedimiento Inducción a Nuevos.
Posee SST y documentación que lo soporte en cumplimiento con las directrices nacionales			
Tiene formalizado la concertación de objetivos	X		Identificación efectiva módulo 3156 Talento Humano.
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>			
Identifica su DOFA	X		Aplicación de la Metodología.
Reconoce sus partes interesadas y en dónde se encuentran evidenciadas?	X		Contexto Estratégico. Identificación de los Supervisados.
qué mecanismos utiliza la snr para la toma decisiones a nivel de alta dirección que promuevan la mejora continua			
Genera planificación del proceso de gestión y presupuestal si aplica	X		
El proceso cuenta con cronogramas de trabajo para el desarrollo de las actividades (Evidencias)	X		Carta física y archivo digital.
identifica las políticas de operación de su proceso	X		Si. búsqueda formato Políticas de Operación.
identifica riesgos y oportunidades de su proceso	X		Planos de Gestión. Cargos evidenciados - Verificación Interna.
El proceso tiene identificada su dimensión y políticas del MIPG			
Cuenta con la programación de ejecución presupuestal	X		Plan Anual de Adquisiciones. 2023.
<b>Gestión para Resultados/Esquema Operativo</b>			
Existe mapa de procesos	X		Identificación clara y concreta.
Reconoce procesos y procedimientos propios de la actividad que desempeña	X		Parte Profesional.
Se identifica infraestructura, tecnologías propias mínimos para el desarrollo del proceso	X		Base de Datos. → Equipamientos de Redes. • Sistematizada. Próximamente Aplicativo.
Para el desarrollo de los procesos se cumple sistemas apropiados de seguridad de la información	X		Condiciones apropiadas por parte de la Dirección a lo OIT.



LISTA DE CHEQUEO SNR

PREGUNTAS	C- CONFORM IDAD	NC-NO CONFORMID AD	OBSERVACIÓN
En sus procedimientos tienen identificado actividades de manejo de los residuos peligrosos	X		Implementando lineamientos dados por la entidad Sistema de Gestión Ambiental
existen proyectos que soporten el desarrollo y fortalecimiento del proceso y se cumple con lo programado en el mismo	X		Automatizar gradualmente de las novedades de los depósitos notariales y de Notarios y ex-notarios 1ª Categoría.
Existe mecanismos desde su proceso para la protección de la información de la Entidad	X		Controles identificados en los procedimientos.
Qué practicas ambientales maneja el proceso	X		Practica del Ahorro y uso del papel. Manteniendo adecuado Ambiente
<b>Relación Estado Ciudadano</b>			
Existe política de operación relacionada al servicio al ciudadano y cómo participa su proceso			
Existen medición de los niveles de satisfacción del usuario	X		Por indicadores asociados.
Existe política de racionalización de trámites relacionadas con su proceso			
la entidad cuenta con mecanismos que promuevan la participación ciudadana			
qué tecnologías implementa la entidad como medio de comunicación con el ciudadano y prestación del servicio			
<b>Evaluación de Resultados</b>			
Cuáles mecanismo implementa la SNR para la evaluación de su proceso (Indicadores del proceso)	X		Plan Anual de Gestión Indicadores, Pregos, Plan de Mejoramiento
Cómo mide la gestión de su proceso (PAG)	X		A través del Plan Anual de Gestión.
Hace seguimiento al desarrollo de su proceso (Periodicidad)	X		Pleno conocimiento. MAS. Indicadores Pregos.
formula acciones de mejora y en dónde los evidencia	X		Licencias y permisos 2da y 3ra Categoría. Siga Archivo. Salvo todos a las Aberraciones.
Existen mecanismos para la evaluación niveles de satisfacción de sus partes interesadas			
Genera acciones de autoevaluación del desarrollo de su procesos	X		Identificación de Mejoras.
Lo anterior posee las evidencias respectivas	X		Carpetas digitales. Repositorio.
identificación y acciones a las salidas no conformes	X		Verificación de la Información.
<b>Gestión de la Información y la Comunicación</b>			
Existe políticas de operación relacionadas con el tratamiento de la información, comunicación y divulgación de la SNR			
cumplimiento de la ley de transparencia	X		Próximamente: Certificación Electrónica. Reporte Notarial. Permisos y Licencias. Coordinación de Notarios

PREGUNTAS	LISTA DE CHEQUEO SNR		OBSERVACION
	C CONFORM IDAD	NC-NO CONFORMID AD	
fuentes de información			
que sistemas de Información y comunicación cuenta la SNR	X		Identificación 3156, uso documental.
Que tipo de información maneja y como realiza el tratamiento de la misma.	X		Información Pública. Caracter Reservado, privado, Público.
Cómo tiene relacionada la documentación del proceso en las tablas de retención (Cuando aplique)	X		Lineamientos del Archivo General de la Nación.
El proceso tiene facil acceso a la información pública	X		Sí, hemos estado mejorando continuamente.
<b>Gestión del Conocimiento</b>			
se identifica políticas tratamiento del conocimiento y replica de la información			
Mecanismos tecnológicos para el tratamiento y preservación de la información generada en el proceso			
Tiene clasificada la información de acuerdo a lo definido en la ley de transparencia (Información pública reservada, información pública clasificada, información pública y información no clasificada).			
El proceso cuenta con programas de capacitación y gestión del conocimiento.	X		Sí. Previa programación.
Cuenta con mecanismos para la consulta de información de la información de la SNR			
Listado maestro de documentos, TRD y TVD	X		Orden alfabético. Archivo. Original. Falta intervención para los Hojas de Vida.
El proceso participa en temas de investigación			
Desarrollo de programas de auditoría de gestión			