

AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Oficina de Atención al Ciudadano
Responsable del Sistema y/o Proceso:	Jesús Manuel Rangel Rojas
Auditor Líder y Equipo:	Mercedes Morales Leuro Julián Camilo Maza del Valle
Funcionarios Entrevistados:	Jesús Manuel Rangel Rojas Juan Patricio Gutiérrez Oscar Mauricio Colorado Ospino Pablo Enrique Rincón Boda
Fecha Realización Auditoría:	16 de junio de 2022
Fecha Entrega Informe:	23 de junio 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.

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

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

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

4. INFORME DE AUDITORÍA:

Acuerdos de confidencialidad:

En la reunión de apertura se hizo énfasis en que la auditoria del Sistema de Gestión de la Calidad es preventiva, amigable, que busca encontrar aspectos a fortalecer teniendo en cuenta el desarrollo del ciclo PHVA.

Mecanismos para la realización de la auditoria: Se dio uso a las herramientas digitales como el repositorio de información en las plataformas de interacción del ciudadano con la SNR, bases de datos, correos electrónicos y diagramaciones de los procesos y procedimientos propios de la Oficina. Así mismo, se tuvo acceso a la documentación física implementada por el proceso para el desarrollo de las actividades como fieles evidencias de la ejecución de las actividades.

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

• Fortalezas:

Se evidencia que a pesar de no tener la certeza del cambio de nombre del macroproceso, por encontrarse a la luz de su aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que se lleva a cabo en el mes de junio del presente año, la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con la caracterización de los procesos y la documentación completa de los procedimientos que se ejecutan en la referida oficina.

El cronograma de actividades se encuentra a la vista de los funcionarios, acción que permite recordar con oportunidad las tareas próximas a realizar.

La Oficina de Atención al ciudadano promueve y participa en actividades incluyentes como

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

Talleres de Participación Estudiantil y Ferias de Servicio al Ciudadano con la participación de otras entidades públicas donde también se presta el servicio tradicional y se logra saber la percepción de la SNR frente la ciudadanía frente.

- **Conformidades:**

La información almacenada (física y digital) que evidencia el cumplimiento de las tareas y actividades diarias, se encuentra organizada y completa, brindando una visión general efectiva de la documentación relacionada con los procesos y procedimientos.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO9001:2015 y MIPG, en términos generales se evidencia que el proceso cuenta con los soportes documentales físicos y magnéticos necesarios que lo soportan.

- **No conformidades:**

De acuerdo a la Norma Técnica de Calidad ISO9001:2015, numeral 7.5 alineado al MIPG, se evidencia incumplimiento de los lineamientos aplicables a la información documentada en lo que respecta a la actualización de las tablas de retención documental, así mismo en la codificación de y actualización de logos en la documentación.

De acuerdo a la Norma Técnica de Calidad ISO9001:2015, numeral 4.3, 5.2 y 6.2 alineado al MIPG, falta claridad por parte del Proceso, en el conocimiento y certeza en las políticas de calidad, de operación y objetivos de calidad que aplica la Entidad.

- **Oportunidades de mejora:**

Es importante actualizar y codificar los formatos relacionados en los procedimientos, junto con las guías que sean necesarios, así como las TRD.

Se recomienda socializar la información correspondiente al SIGC con todos los funcionarios y contratistas de la Oficina. (Políticas de calidad, de operación y objetivos de calidad).

Se sugiere que una vez, se encuentre autorizado el nombre del Macroproceso por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se agilice solicitud de codificación de los

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

procesos y procedimientos en conjunto con las la Oficina Asesora de Planeación, a fin de proceder con el respectivo cargue en la página web de la SNR.

Se recomienda oficializar la planilla que diligencian los funcionarios que se encuentran en las ventanillas de atención presencial, (formato Excel).

ADECUACIÓN:

El SGC del Proceso de Atención al Ciudadano, demuestra cumplimiento frente a los requisitos establecidos NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG, al evidenciarse lo siguiente:

El proceso cuenta con la documentación completa en cuanto a los procesos y procedimientos que lo componen en medio físico y digital; no obstante, se resalta que el Proceso espera la aprobación del nuevo nombre del macroproceso en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para así, ajustar la documentación pertinente y solicitar a la Oficina Asesora de Planeación su codificación y publicación en la página web de la Entidad.

Existe congruencia entre la documentación de los procesos y procedimientos existentes frente a lo ejecutado en las actividades realizadas por la Oficina.

Se visualiza adecuadamente en la Oficina de la Jefatura, el cronograma de actividades a desarrollar en la presente vigencia.

Los funcionarios que tienen el contacto directo con los usuarios, se encuentran alineados con la información que brindan a la ciudadanía. Adicionalmente llevan de manera manual un control de atención en cada estación de trabajo. (planilla en Excel)

Dentro del proceso de Atención a Peticiones y sus procedimientos (Atención Telefónica, Chat, Plataforma PQRS, Presencial y Correo electrónico de atención a peticiones de información), se determina que todos funcionan de manera organizada y adecuada, de acuerdo a lo que determinan en la documentación del proceso.

Dentro del proceso de Mecanismos de Participación Ciudadana, se ejecutan los procedimientos Talleres de Participación Estudiantil, Participación en ferias de Servicio al ciudadano y percepción ciudadana donde se logró evidenciar, que las actividades propuestas fueron ejecutadas de manera satisfactoria y con resultados positivos reflejados en la apreciación de la ciudadanía.

Dentro de las competencias y el compromiso del personal, en la implementación de los lineamientos de Calidad establecidos, se resalta que en desarrollo de la gestión de la Oficina, se

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

ven reflejados en el apoyo y acompañamiento al ciudadano, así mismo en los resultados obtenidos en los periodos observados durante la presente auditoría.

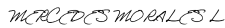
PERTINENCIA:

El SGC del Proceso de Atención al Ciudadano entregó con oportunidad la información requerida durante el tiempo de la auditoría evidenciando su alineación con los objetivos y las políticas de calidad, la misión y visión de la SNR, mostrando el cumplimiento de los requisitos legales de la norma NTC-ISO 9001:2015 y los aspectos generales de MIPG.

EFICACIA:

El SGC del Proceso de Atención al Ciudadano, demuestra capacidad para alcanzar los objetivos del proceso. Se logró evidenciar que a través de los seguimientos, mediciones y controles ejercidos sobre los indicadores y los riesgos de los procesos, junto con las evidencias físicas y digitales presentadas por el proceso, se establece que hay un trabajo alienado.

Cordialmente,



Mercedes Morales Leuro



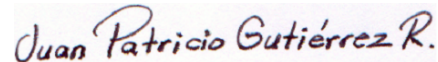
Julián Camilo Maza del Valle

Audidores Oficina Asesora de Planeación



Jesús Manuel Rangel Rojas

JEFE DE DEPENDENCIA



Juan Patricio Gutiérrez Rojas

Facilitador de Calidad

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