

AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

| | |
|--|---|
| Nombre Sistema y/o Proceso Auditado: | Proceso: Auditorías de Gestión |
| Responsable del Sistema y/o Proceso: | Rita Cecilia Cotes Cotes. Jefe Oficina de Control Interno |
| Auditor Líder y Equipo: | Juan Calos Torres Rodríguez José Octavio Moreno Orjuela Anyi Johana Ayala Acuña |
| Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados: | Yurley Diaz García Nayibe Barreto López Yalena Maldonado Maziri |
| Fecha Realización Auditoría: | 04 de agosto de 2022 |
| Fecha Entrega Informe: | 19 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 y 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:

Se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento que tiene el proceso, en donde se evidencio que tiene un hallazgo abierto y “se evidencia debilidades en la implementación del sistema de gestión documental, ya que los documentos aportados en la auditoria no cumplen con lo exigido en la normatividad archivística frente a la foliación y manejo del archivo, lo que ocasiona un incumplimiento del numeral 4.2.2 de la ISO9001:2015 - numeral 4”. Las acciones que toma el proceso para subsanar este hallazgo es elaborar un plan de trabajo en donde se reporta el seguimiento mediante las actividades elaborados por contratista que fueron contratados para esta vigencia y se refleja en el cumplimiento mediante informe mensual que generan los contratista para su respectiva revisión y aprobación por parte de la Jefe de la oficina de Control Interno.

5. 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, teniendo en cuenta el

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

ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (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 auditorías 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 auditoría.** Se dio uso adecuado de presentación Power Point y utilización de One Drive repositorio de evidencias, se revisaron evidencias de forma física.
- **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 la Oficina de Control Interno, en el piso 34 del edificio San Martín.
- **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.** Se da cumplimiento a la planificación de la auditoría desarrollando lo programado en el plan de auditoría general y diario. Por otra parte el equipo auditor realizó retroalimentación de lo que se encontraba durante la ejecución de la misma.
- **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: Indicadores de Gestión y Riesgos vigencia 2021 y primer 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:

El proceso tiene definido el cómo se debe abordar todas las necesidades que se presentan constantemente durante su operación, se evidenció buena comunicación y sinergia por el

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

grupo de trabajo, así dando cumplimiento a los temas relacionados del Sistema de Gestión de la Calidad y se resalta la organización y la buena disposición que se tuvo durante el desarrollo de la auditoría. Además es importante resaltar el empoderamiento de liderazgo, por parte de la Jefatura de Control Interno, como de las profesionales que tiene el rol de facilitadoras de calidad del proceso.

Conformidades:

1. El proceso auditado cumple con los Capítulos y numerales 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, 4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos. El proceso de Auditoría de Gestión tiene identificado en el desarrollo de las actividades los anteriores capítulos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, dado que se pudo evidenciar que tienen la identificación de su contexto por medio de la DOFA, además tienen evidenciado las necesidades de las partes interesadas y buscan satisfacer las necesidades en nivel central como en las 195 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. Durante el desarrollo de la auditoría se observó que el proceso tiene claro tanto el alcance como los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. El proceso auditado cumple con los Capítulos y numerales 5. Liderazgo, 5.1.2 Enfoque al cliente. Es importante resaltar que el proceso cuenta con las evidencias de los mismo.
3. El proceso auditado cumple con los Capítulos y numerales 6. Planificación, 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades, 6.1.2 La organización debe planificar, 6.3 Planificación de los Cambios. El proceso en el momento auditoría evidencio la formulación y las evidencias de los riesgos del proceso, además se evidencio la formulación y evidencias de los indicadores.
4. El proceso auditado cumple con los Capítulos y numerales 7. Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de Conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 7.5.2 Creación y actualización. El proceso evidencio la formulación de los indicadores con su respectivo reporte y seguimiento, cuenta con los recurso, personal e infraestructura para realizar las actividades del proceso, además tiene definido las competencias de cada uno de los que intervienen en las actividades, por lo cual permite que todos tengan claro sus metas por lograr. Es importante nombrar que el proceso tiene documentado el mismo.
5. El proceso auditado cumple con los Capítulos y numerales 8. Operación 8.1 Planificación y Control Operacional, 2 Requisitos para los Productos y Servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente, 8.4.2

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

Tipo y alcance del control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5 Producción y Provisión del Servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.7 Control de las Salidas No Conformes, 8.7.2 La organización debe conservar la información documentada. El proceso en las actividades enmarcadas tiene y cuenta con sus respectivas evidencias. Para el capítulo 9.2 Auditoría Interna y 9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad, el proceso tiene definido su plan de auditorías que se desarrollara durante la vigencia a los procesos de la Entidad. 9.2.2 La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener, definir los criterios de la auditoría y el alcance, seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías, asegurarse de que los resultados, realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas, conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías, el proceso cuenta con el paso a paso definido en el procedimiento “Auditorías Internas” con la siguiente codificación “ Código: MP-CNGI-PO-01-PR-01, Versión: 01, Fecha: 15/01/2021”, para dar cumplimiento con este numeral.

Oportunidades de mejora:

1. Se sugiere mejorar la redacción de la estrategia en la DO de la DOFA con relación de periodicidad.
2. Se sugiere identificar las políticas de operación para el procedimiento “Auditorías Internas” con la siguiente codificación “Código: MP-CNGI-PO-01-PR-01, Versión: 01, Fecha: 15/01/2021”
3. Se sugiere ajustar en el procedimiento de “Auditorías Internas” con la siguiente codificación “Código: MP-CNGI-PO-01-PR-01, Versión: 01, Fecha: 15/01/2022, la actividad 10 con referencia a eliminar la palabra “norma”, dado que no se identifica cual es.
4. Se sugiere ajustar en el procedimiento de “Auditorías Internas” con la siguiente codificación “Código: MP-CNGI-PO-01-PR-01, Versión: 01, Fecha: 15/01/2022, la actividad 12 con unificar el tiempo y no desagregarlo como lo tienen en este momento dado que es confuso para el lector entenderlo y si es necesario de definir en forma detallada esta actividad se sugiere dejarlo como política de operación.
5. Se sugiere ajustar en el procedimiento de “Auditorías Internas” con la siguiente codificación “Código: MP-CNGI-PO-01-PR-01, Versión: 01, Fecha: 15/01/2022 y generar una nueva versión del mismo.
6. Se sugiere realizar mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para construir la caracterización del proceso.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

ADECUACIÓN:

El Sistema de Gestión de la Calidad **del Macroproceso Control de la Gestión Institucional, en el Proceso Auditorías de Gestión:** Evidencia la capacidad para cumplir los requisitos

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

establecidos NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG con relación a la dimensión y políticas que le aplican al proceso.

PERTINENCIA:

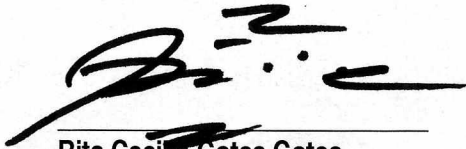
El Sistema de Gestión de la Calidad del **Macroproceso Control de la Gestión Institucional, en el Proceso Auditorías de Gestión**, evidencia su alineación la misión y visión de la SNR, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, y la aplicabilidad de los valores y principios institucionales.

EFICACIA:

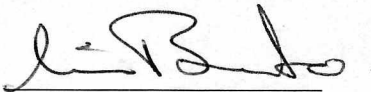
El Sistema de Gestión de la Calidad del **Macroproceso Control de la Gestión Institucional, en el Proceso Auditorías de Gestión**, muestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que, a través de su seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el equipo de trabajo, se cuenta con una debida planificación de resultados.



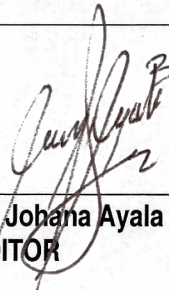
José Octavio Moreno Orjuela
AUDITOR LÍDER



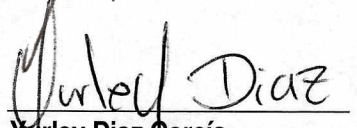
Rita Cecilia Cotes Cotes
Jefe Oficina de Control Interno



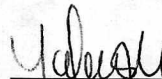
Nayibe Barreto
Control Interno de Gestión



Anyi Johana Ayala Acuña
AUDITOR



Yurley Diaz Garcia
Control Interno de Gestión



Yajena Maldonado Maziri
Control Interno de Gestión

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

MACROPROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

FORMATO: PLAN DE AUDITORIA DIARIO

CODIGO: SIG - SGC - PO -
01 - PR - DA - FR - 02
VERSION: 01
FECHA: 25-05-2022

PROCESO POR ACEPTAR

Auditoría de gestión

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, de la vigencia 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 generados de MIPCA.

| ACTIVIDAD DE LA AUDITORIA | HORA DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD | EQUIPO AUDITOR | RESPONSABLE DE RECIBIR LA AUDITORIA | LUGAR DE REALIZACION DE LA AUDITORIA | FECHA DE AUDITORIA |
|---|-----------------------------------|---|-------------------------------------|---|--------------------|
| Reunión de Apertura | 8:00 a 8:30 a.m | | | | |
| Presentación en Power Point por parte de Auditado | 8:30 a 9:30 a.m | | | | |
| Desarrollar lista de Chequeo y recaudo de evidencias | 9:30 a 12:00 a.m | | | | |
| 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 | Juan Torres-Octavio Moreno-Anyil Ayala | Rita Coles Coles | Oficina Control Interno de Gestión-OCI | 4/08/2022 |
| Preparación de presentación preliminar de la ejecución de la auditorías | 3:30 a 4:30 p.m | | | | |
| Reunión de Cierre de la auditoría | 4:30 a 5:00 p.m | | | | |

RECURSOS PARA LA EJECUCION DE LA AUDITORIA

FINANCIEROS

COMPUTADORES:

TECNOLOGICOS

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

1

OCI-173

SNR2022IE012088

**LA JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

HAGO CONSTAR QUE:

Declaro expreso el compromiso que asumo con la Oficina Asesora de Planeación de Gestión, para entregar la información solicitada con la veracidad, calidad y oportunidad establecida, en relación con la auditoría que se adelantará al Proceso de AUDITORIAS DE GESTIÓN, el día 4 de agosto del presente año, conforme a la programación de la presente vigencia.

En especial nos comprometemos a lo siguiente:

A. VERACIDAD

- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación de la Superintendencia de Notariado y Registro responde a criterios de autenticidad, tanto de las fuentes de donde se toma como el contenido que se suministra. Esta autenticidad se evidencia con la suscripción que da su entrega mediante los canales de comunicación interna institucionalizados.
- La información suministrada a la Oficina de Asesora de Planeación, responde a criterios de claridad. En este sentido toda la información suministrada registra de manera inequívoca las acciones o actuaciones ejecutadas por los servidores, contratistas o grupos de interés en su gestión o interacción con la Entidad.
- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación, responde a criterios de confianza, lo que implica que se tiene seguridad que lo suministrado, registrado o informado está acorde con los soportes y sobre los mismos existe presunción de integridad.

- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación, responde a criterios de constancia, lo anterior implica que la información es cierta, de conformidad con los datos o registros tomados de las fuentes formales institucionales.
- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación, responde a criterios de exactitud, razón por la cual ella es igual a la tomada en las diferentes fuentes de información institucionales y en caso de otras fuentes, corresponde a un nivel de semejanza mayor del 95% del modelo original del cual fue tomada.


B. CALIDAD

La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación, responde a criterios de calidad. En virtud de lo anterior, toda la información debe cumplir en alto grado con el conjunto de las características inherentes que de ella ha requerido la Oficina Asesora de Planeación. Al respecto se aclara que esas características inherentes se deben entender como aquellas que hacen parte de la información.

C. OPORTUNIDADES

La información solicitada por el auditor será entregada por el proceso auditado de la entidad dentro del tiempo establecido. En caso de que la información no pueda ser remitida por su volumen, el auditado informara al coordinador del Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación.

La presente constancia, se firma a los cuatro (4) días del mes Agosto del año 2022.


RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno



TÍTULO O TEMA A TRATAR EN LA REUNIÓN: Auditoría al Proceso Auditorías de Gestión

OBJETIVO: Realizar la auditoría al proceso de Auditorías de Gestión relacionado al macro proceso de Control de la Gestión Institucional

FECHA: Ciudad, "04" de "08" de "2022"

HORA INICIO / FINAL: De 8:30 a.m. Hasta 5:00 p.m.

LUGAR DE REALIZACIÓN: Oficina de Control Interno de Gestión.

DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA: Oficina Asesora de Planeación.

NOMBRE DEL MODERADOR: Juan Carlos Torres-José Octavio Moreno Orjuela

LISTA DE ASISTENTES:

| Nº | Nombre del Funcionario | Dependencia | Correo Electrónico | Firma |
|----|------------------------|-------------|---|---------|
| 1 | Juan Torres | OCIP | JUAN.TORRES@SNR.GOV.CO | [Firma] |
| 2 | Juley Diaz Garcia | OCIP | juley.diaz@supernotariado.gov.co | [Firma] |
| 3 | Martha Barreneche | OCIP | martha.barreneche@SNR.gov.co | [Firma] |
| 4 | Valentina Palomares | OCIP | valentina.palomares@supernotariado.gov.co | [Firma] |
| 5 | Martha Barreneche | OCIP | martha.barreneche@SNR.gov.co | [Firma] |
| 6 | Martha Barreneche | OCIP | martha.barreneche@SNR.gov.co | [Firma] |
| 7 | Jose Carlos Moreno | OCIP | josecarlos.moreno@SNR.gov.co | [Firma] |
| 8 | Elisa Rodriguez | OCIP | elisa.rv@supernotariado.gov.co | [Firma] |



El futuro
es de todos

gobierno
de Colombia

| | | | | |
|----|------------------------|-----|---------------------------------------|------|
| 9 | Maria Fernanda Rojas D | DCI | Marcel Rojas, Gerente Administrativo. | Conf |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

Se desarrolla la auditoría del proceso de auditoría, con el fin de validar la documentación soporte de la vigencia 2021 con énfasis en el primer trimestre del 2022, la cual permite validar su conformidad.

Superintendencia de Notariado y Registro