

AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Proceso: Bienes y Servicios
Responsable del Sistema y/o Proceso:	Jackeline Gómez Espitia <i>Coordinadora Grupo de Servicios Administrativos.</i> Angie Daniela Useche <i>Facilitador de Calidad.</i>
Auditor Líder y Equipo:	José Octavio Moreno Orjuela Daniel Armando Masmela Acosta
Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:	Jackeline Gómez Espitia Angie Daniela Useche Luz Marina Mejía Isaza Yira Tatiana Atehortua
Fecha Realización Auditoría:	14 de Julio de 2022
Fecha Entrega Informe:	22 de Julio 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, están a la espera que el Control Interno de Gestión defina el cómo lo pueden cerrar.

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

- **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 la sede de nivel central a la Oficina de Servicios Administrativos al proceso de Servicios Administrativos
- **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 en el plan de auditoría general y diario.
- **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)

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

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, además es importante resaltar el empoderamiento de liderazgo, de la persona designada que hace funciones de coordinadora del grupo, como de la profesional que tiene el rol de facilitadora de calidad del proceso. Dado que se evidenció la buena comunicación y sinergia por el grupo de trabajo entre quienes, 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.

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 Bienes y Servicios tiene identificado en el desarrollo de las actividades los anteriores capítulos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, dado que se pudo evidenciar que están adelantando 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 evidenció la formulación y las evidencias de los riesgos del proceso, además se evidenció 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 evidenció 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

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

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 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 de los bienes y servicios de la Entidad tiene y cuenta con sus respectivas evidencias.

Oportunidades de mejora:

1. Se sugiere realizar la socialización de la nueva política de calidad y sus objetivos en el proceso.
2. Se sugiere cambiar el encabezado del formato de certificación aseo y cafetería.
3. Se sugiere realizar la DOFA del proceso de Servicios Administrativos.
4. Se sugiere realizar el fortalecimiento del procedimiento de suministros de bienes y servicios.
5. Se recomienda realizar ajustes en el objetivo del procedimiento de suministros de bienes y servicios.
6. Se recomienda realizar ajustes a las políticas de operación del proceso.
7. Se recomienda socializar este procedimiento en el momento que esté aprobado a las partes interesadas.
8. Se recomienda realizar ajustes a los riesgos del proceso.
9. Se recomienda que todos los funcionarios y contratistas del proceso realicen el curso del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, de la función pública.

No conformidades:

1. Teniendo en cuenta el numeral 5.2 Política, 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad, 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad, 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización. El proceso al momento de solicitar la evidencia de los numerales relacionados mostraron conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad anteriores por lo cual incumplen con el conocimiento de la nueva, dado que la divulgación por parte de la Oficina Asesora de Planeación se hizo por medio de un video que fue enviado a los correos institucionales de los funcionarios y contratistas, por otra parte por parte de esta oficina se hizo una presentación en donde se plasmó la política y sus objetivos para el conocimiento de cada proceso que sería auditado.
2. Teniendo en cuenta el numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos, el proceso incumple con este numeral dado que no tiene aún claro la actualización de la política y sus objetivos.
3. Teniendo en cuenta el numeral 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, el proceso incumple con la identificación y elaboración de las políticas de operación que le aplican al proceso. Además, 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

proceso incumple porque no cuenta con la actualización de la caracterización del proceso.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

ADECUACIÓN:

El Sistema de Gestión de la Calidad del **Macroproceso Gestión Administrativa, en el Proceso de Servicios Administrativos- Bienes y Servicios**: Evidencia la capacidad para cumplir los requisitos establecidos NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG, al evidenciarse: en el gran parte el cumplimiento de los requisitos de los capítulos de la norma y del cumplimiento de MIPG con relación a la dimensión y políticas que le aplican la proceso.

PERTINENCIA:

El SGC del **Macroproceso Gestión Administrativa, en el Proceso de Servicios Administrativos- Bienes y Servicios**, manifiesta 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:

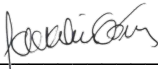
El SGC del **Macroproceso Gestión Administrativa, en el Proceso de Servicios Administrativos- Bienes y Servicios**, muestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que a través de su seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el equipo de trabajo, se cuenta con una debida planificación de resultados.



José Octavio Moreno Orjuela
Auditor Líder



Daniel Armando Masmela Acosta
Auditor



Jackeline Gómez Espitia
Coordinadora Grupo de Servicios Administrativos.



Angie Daniela Useche
Facilitador de Calidad

VoBo: Juan Carlos Torres Rodríguez – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

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