

## AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### INFORME DE AUDITORÍA

<b>Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:</b>	<b>Proceso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones Internas</li> <li>• Comunicaciones Externas</li> <li>• Notificaciones.</li> </ul>
<b>Responsable del Sistema y/o Proceso:</b>	Juan Manuel Fuentes Bonilla. Coordinador Grupo de Comunicaciones Ángelo Guevara Ballesteros Facilitador de Calidad.
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	Claudia López Aponte Any Johanna Ayala Acuña
<b>Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:</b>	Juan Manuel Fuentes Bonilla Ángelo Guevara Ballesteros Luz Dary Rojas
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	24 de Junio de 2022
<b>Fecha Entrega Informe:</b>	21 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:

N/A los procesos auditados no tenían planes de mejoramiento abiertos.

#### 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)

## 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 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.
- **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. Esta auditoria estaba programada inicialmente para otra fecha y debido a la solicitud realizada por el Coordinador del Grupo de Comunicaciones quienes son los encargados de la ejecución de los procesos auditados se reprogramo y realizo el día 24 de junio de 2022.
- **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 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.

### 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)

## 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 destaca el empoderamiento de liderazgo, tanto de la persona designada como coordinador del grupo, como del facilitador de calidad, toda vez que se identificó el buen manejo que los demás funcionarios del grupo le dan a los temas del Sistema de Gestión de la Calidad y se resalta la organización y la buena disposición que se tuvo durante el desarrollo.

### **Conformidades:**

1. Se evidencia el cumplimiento del numeral 1. Objeto y campo de aplicación.
2. Los procesos auditados evidenciaron 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. Los procesos auditados cumplen 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, 6.1 Acciones para dirigir el riesgo y oportunidades 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. Los procesos auditados cumplen 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 y de riesgos de las vigencias evaluadas, cuentan con los respectivos cronogramas de trabajo para desarrollar las actividades formuladas en el PAG del grupo donde se reúnen los tres procesos auditados y las personas que recibieron la auditoria tenían conocimiento de la dimensión y políticas del MIPG donde los procesos participaban.
6. Se cumple con los numerales 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, se logró evidenciar que los procesos cumplen la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva caracterización y la de sus procedimientos.
7. Los procesos revisados no cuentan con planes de mejoramiento incumplidos ni en trámite.

### **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)

**Oportunidades de mejora:**

1. Se sugiere realizar nuevamente la socialización de la política de comunicaciones.
2. Teniendo en cuenta el numeral 4. Contexto de la Organización, se recomienda revisar y actualizar las estrategias identificadas en el DOFA de los procesos y asociarlas con las actividades formuladas en el PAG.
3. Se recomienda solicitar al Sistema de Seguridad de la Información lineamientos para la protección de la información que manejan los procesos de comunicaciones internas, comunicaciones externas y notificaciones, toda vez que se maneja información sensible y se pone en peligro el cumplimiento del numeral 7.1.3
4. Se incumple con el numeral 7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos, teniendo en cuenta que existen factores diferentes que intervienen en los productos y servicios de una organización.
5. Se recomienda la publicación inmediata de la caracterización del proceso de Comunicaciones Externas, toda vez que se conoce que ya se encuentra codificada, pero en el momento de la auditoria no se encontraba en la página web de la Entidad y se incumple así con el numeral 7.4 Comunicación
6. Se recomienda publicar la Política de Comunicaciones, toda vez que solo se encuentra publicada la resolución de aprobación y dar cumplimiento al numeral 7.5 Información Documentada.
7. Se sugiere hacer uso de la papelería institucional actualizada, para así dar cabal cumplimiento al numeral 7.5 Información Documentada.
8. Se recomienda legalizar el plan estratégico de la dependencia frente a la Oficina Asesora de Planeación.
9. Se sugiere realizar mesa de trabajo para actualizar los procesos y procedimientos de ser necesario partiendo del numeral 10. Mejora.

**No conformidades:**

1. Teniendo en cuenta los numerales 4, 4.4.1 y 4.4.2 Contexto de la Organización, si bien el Grupo responsable de los procesos manifestó que se había enviado los formatos con las políticas de operación de cada procedimiento para validación y publicación a la Oficina Asesora de Planeación, a la hora de la auditoria estas no se encontraban publicadas. Revisar correo.
2. Revisado el diseño de la página web de la Entidad y teniendo en cuenta el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, es importante realizar un ajuste al diseño, toda vez que no se encuentre la información fácilmente.

**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)

## 7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

### ADECUACIÓN:

El Sistema de Gestión de la Calidad del **Macroproceso Comunicación Estratégica**: 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.

\*El cumplimiento y obligación en la implementación de los lineamientos establecidos para el desarrollo de los procesos.

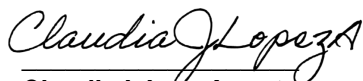
\*La toma de decisiones oportunas a partir de la trazabilidad de la información, en tiempo real resulta eficiente, lo cual se ve reflejado en la mejora continua del proceso auditado.

### PERTINENCIA:

El SGC del **Macroproceso de Comunicación Estratégica**, manifiesta 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:

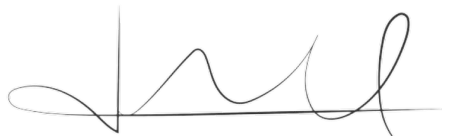
El SGC del **Macroproceso de Comunicación Estratégica**, muestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que a través de su seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el equipo de trabajo, se cuenta con una debida planificación de resultados.



Claudia López Aponte  
AUDITOR LÍDER



Any Johanna Ayala Acuña  
AUDITOR



Juan Manuel Fuentes Bonilla.  
Coordinador Grupo Comunicaciones



Ángelo Guevara Ballesteros  
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](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)