

## AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### INFORME DE AUDITORÍA

<b>Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:</b>	Oficina Control Disciplinario Interno
<b>Responsable del Sistema y/o Proceso:</b>	Lía Torregrosa Ojeda
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	Carmen Lucía Vergara Paola Andrea Nieto
<b>Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:</b>	Mónica Burgos Regalado Lía Torregrosa Ojeda Edwin Alberto Meza
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	19 de Julio de 2022
<b>Fecha Entrega Informe:</b>	27 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 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:

El proceso a la fecha no cuenta con planes de mejoramiento

#### 5. INFORME DE AUDITORÍA:

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

#### 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)

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 el Edificio San Martín piso 28.
- **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 con 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 el One drive.
- **Disponibilidad de varios mecanismos de conectividad tales como Teams o Skype, en caso que alguno falle.** N/A.
- **Directriz para que los auditados suministren evidencias a través de correo electrónico, posterior a la sesión y posibilidad de realizar sesiones adicionales en caso de 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 cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, operando bajo la metodología del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Conformidades:** Se evidencia la responsabilidad, conocimiento y experticia del objetivo del proceso.

### 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)

1. Se evidencia el cumplimiento del numeral 1. Objeto y campo de aplicación.
2. El proceso auditado evidenció 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. El proceso auditado cumple 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, 6.2 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. El proceso auditado cumple 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.
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. El proceso no cuenta con planes de mejoramiento a la fecha.

#### **Oportunidades de mejora:**

1. 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.
2. Se sugiere realizar mesa de trabajo para actualizar los procesos y procedimientos de ser necesario partiendo del numeral 10. Mejora.
3. Se sugiere socializar aquella documentación que se defina a todos los funcionarios y contratistas que pertenecen al proceso, en aras de utilizarla.

#### **No Conformidades:**

1. Si bien el proceso tiene identificado riesgos de gestión y riesgos de corrupción no cumplen con la aplicación oportuna de los controles identificados 6.1 Acciones para dirigir el riesgo y oportunidades y 9.1 Seguimiento, medición, análisis y

#### **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)

evaluación.

**Valoración de respuesta del Proceso:**

*Teniendo en cuenta la anterior observación es preciso manifestar que, si bien los documentos relacionados con los controles a los riesgos tanto de gestión como de corrupción no se encontraban cargados en OneDrive en la carpeta de riesgos 2021 a la fecha de la auditoria, la actividad se ejecutó de manera oportuna, quedando pendiente el cargue de las respectivas evidencias; a la fecha se encuentran cargados en la mencionada carpeta. Así mismo se cargó el soporte del anterior enlace de calidad donde hace referencia al incumplimiento en la obligación de subir los controles.*

*Se adjunta pantallazo del cargue de los documentos, los cuales pueden ser verificados en la carpeta compartida de riesgos 2021.*

De acuerdo con el análisis efectuado a la respuesta, esta auditoria revisó nuevamente el OneDrive donde se pudo constatar el cargue de las evidencias correspondiente a la implementación de los controles identificados en la matriz de riesgos.

No obstante, teniendo en cuenta que el reporte de evidencias de la implementación de los controles de los riesgos de gestión y riesgos de corrupción se debe realizar en las fechas establecidas en la Política General de Administración de Riesgos, con el fin de realizar un monitoreo y seguimiento oportuno, se evidencia un incumplimiento por parte del proceso.

Por lo anterior, **no se desvirtúa lo observado.**

2. Se evidenció que el proceso no se está dando seguimiento oportuno del Plan Anual de Gestión PAG generando así incumplimiento al numeral 6.1 Acciones para dirigir el riesgo y oportunidades y 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

**Valoración de respuesta del Proceso:**

*Se acepta la observación, sin embargo, y con el ánimo de dar cumplimiento oportuno a las actividades programadas en el PAG 2022, el pasado 22 de julio se envió correo electrónico al Jefe de la Oficina de Planeación, solicitando mesas de trabajo para revisar el Plan Anual de Gestión 2022, indicadores y riesgos. Adjunto correo electrónico.*

Frente a estos argumentos, es oportuno precisar que, si bien es cierto se evidencian acciones respecto a la no conformidad, estas fueron realizadas

**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)

posterior al alcance de la auditoria y adicionalmente las reformulaciones de manera extemporánea o en tiempo limite a las fechas de cumplimiento, denotan una indebida planeación y seguimiento a la gestión.

Por lo anterior se constituye **como una no conformidad**.

3. Se evidenció que el proceso no cuenta con la documentación actualizada, adicionalmente no está haciendo uso de la documentación vigente en el sistema de Gestión de Calidad, dando incumplimiento al numeral 7.5 Información Documentada.

**Valoración de respuesta del Proceso:**

*El 22 de julio se solicitó el desmonte de los formatos utilizados en la Oficina de Control Disciplinario Interno; lo anterior teniendo en cuenta que, a partir del 28 de marzo del 2022, la Ley 734 del 2002 “Código Disciplinario Único” quedo derogada toda vez que entró en vigencia el nuevo Código General Disciplinario; Ley 1952 del 2019 reformado por la ley 2094 del 2021 y los formatos que se encuentran publicados, citan la Ley derogada, por lo anterior se hace necesario el desmonte de los mismos.*

Esta auditoria constató el estado actual de la información documentada, para lo cual pudo evidenciar que el proceso no hace uso de la documentación generada, aclarando que existe documentación propia del proceso y documentación generada por el Sistema de Gestión de Calidad, esto en el periodo del alcance de año 2021 y del primer cuatrimestre del 2022 alcance de esta auditoría.

Por lo tanto, esta situación **configura una no conformidad**

## 7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

### ADECUACIÓN:

- El SGC de la **Oficina Control Disciplinario Interno** de 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.
- El equipo de trabajo está conformado por funcionarios y contratistas, aun así 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](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

considera la necesidad de vincular al equipo de trabajo personal con experticia en los diversos temas asociados al proceso.

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



Firma:  
**Lía Torregrosa Ojeda**  
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno



Firma:  
**Carmen Lucia Vergara**  
Auditor Líder



Firma:  
**Paola Andrea Nieto**  
Auditor

**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)