

AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Oficina Asesora Jurídica
Responsable del Sistema y/o Proceso:	Shirley Villarejo Pulido
Auditor Líder y Equipo:	Mercedes Morales Leuro Banny Agualimpia
Funcionarios Entrevistados:	Yury Quintero Gisselle Martínez Leidy Vargas Jean Edward Rodríguez Shirley Villarejo Pulido
Fecha Realización Auditoría:	01 de julio de 2022
Fecha Entrega Informe:	11 de julio de 2022

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

1. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Identificar las debilidades que presenta el Sistema de Gestión de Calidad dentro del proceso auditado, a fin de establecer las oportunidades de mejora, 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 que soporta a los procesos del nivel central en la Superintendencia de Notariado y Registro, del año 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 en bases de datos y correos electrónicos. Así mismo, se tuvo acceso a la documentación física utilizada por el proceso para el desarrollo de las actividades, como fieles evidencias de su ejecución.

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

• Fortalezas:

1. La Oficina Asesora Jurídica implementa una base de datos propia y funcional mediante la cual ejercen control sobre el proceso, la misma es alimentada a diario con la información que sirve de insumo incluso para la elaboración de los informes de gestión mensuales.
2. Las debilidades encontradas en los procedimientos y que se pueden convertir en riesgos materializados, son controladas mediante mecanismos de choque por la jefatura y su equipo de trabajo, es decir que hay proactividad y desarrollo de actividades preventivas frente a la materialización de los riesgos.

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

3. La Oficina ha trabajado de manera articulada y efectiva con otras dependencias de la Entidad en responsabilidad colectiva, haciendo sinergia y generando buenos resultados y el cumplimiento de los objetivos planteados. (Oficina de Atención al Ciudadano y Dirección de Administración Notarial).
4. Los procesos y procedimientos de la Oficina se encuentran debidamente documentados bajo la metodología de calidad aplicada por la Entidad.
5. Se destaca la presentación oportuna de la información requerida durante el desarrollo de la auditoría.

• **Conformidades:**

1. El proceso dentro del tiempo inicial de la auditoría, socializa mediante presentación en Power Point, la información de la Oficina y la gestión adelantada.
2. El equipo de trabajo cuenta con el DOFA, refieren muy buena contextualización de los temas jurídicos, tienen en cuenta las amenazas y las necesidades de las partes interesadas.
3. En cuanto a las debilidades el proceso, la OAJ ha trabajado en los siguientes aspectos:
 - a. El archivo de carrera notarial se encuentra digitalizado para facilitar el trabajo en casa.
 - b. El proceso implementa controles efectivos en los procedimientos a fin de evitar la materialización de los riesgos.
 - c. Hay sinergia y cooperación en el trabajo realizado entre las Dependencias, Dirección de Administración Notarial, Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora Jurídica.

d. **No conformidades**

No se detectan NO CONFORMIDADES en el ejercicio de la auditoría.

e. **Oportunidades de mejora**

1. Es importante realizar socializaciones frente a la ubicación de la información contenida en la página web de la SNR.

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. Se recomienda ajustar el flujograma de los dos procedimientos revisados en la auditoría, en el sentido de *especificar el cargo* de los funcionarios designados para determinadas actividades.
3. Es importante detallar las abreviaturas citadas en los procedimientos, por ejemplo: OAJ (Oficina Asesora Jurídica) puesto que es una información pública que debe estar al alcance de la comprensión de la ciudadanía.
4. Numerar y fechar el memorando de lineamientos de la Evaluación de Desempeño Laboral (Concertación de Compromisos).
5. Hacer seguimiento al requerimiento realizado a la OTI frente al manejo de términos de tiempo para las respuestas a las peticiones hechas por los ciudadanos. (Semaforización).
6. Si bien es cierto que la Oficina Asesora Jurídica, hace uso de una base de datos propia y funcional para establecer control sobre el proceso y realizar los informes de gestión, se recomienda su codificación con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

f. ADECUACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina Asesora Jurídica, 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, cabe anotar que aunque hay ajustes de forma pendientes en la diagramación de los procedimientos, se cuenta con la información completa.

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

Dentro de las competencias y el compromiso del personal, en la implementación de los lineamientos de Calidad establecidos por la Entidad, se resalta que, en desarrollo de la gestión de la Oficina, se ve reflejado el cumplimiento en términos de tiempo a los peticionarios, así mismo en los resultados obtenidos en los periodos observados durante la presente 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

g. PERTINENCIA

El SGC de la Oficina Asesora Jurídica, 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 Sistema de Gestión de Calidad, 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 y controlado.

Cordialmente,

MERCEDES MORALES L

Mercedes Morales Leuro

Banny Javier Aguilimpia M

Banny Aguilimpia Murillo

Audidores Oficina Asesora de Planeación

Shirley Villarejo Pulido

Shirley Villarejo Pulido
JEFE DE DEPENDENCIA

JEAN RODRIGUEZ

Jean Edward Rodríguez
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