

## AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Proceso Planeación Institucional
Responsable del Sistema y/o Proceso:	Sandra Patricia Ruiz Moreno
Auditor Líder y Equipo:	Leonardo Torres Galán Zaida Padilla Beltrán
Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:	Sandra Ruiz Moreno Paola Nieto Sepulveda Viviana Constanza Báez Montenegro
Fecha Realización Auditoría:	22 de Julio de 2022
Fecha Entrega Informe:	1 de Agosto de 2022

#### 1. OBJETO DE LA AUDITORIA

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 AUDITORIA

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 AUDITORIA

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 plan de mejoramiento fue re-evaluado con cumplimiento a diciembre 2022.

#### 5. INFORME DE AUDITORIA:

- **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**

#### 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)



- 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.
  - **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 de San Martín Piso 34 Oficina de Asesora de Planeación
  - **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.
  - **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. En la parte de la Herramienta de Estrategias no se pueden evidenciar ya que no cuentan con Licenciamiento actual.
  - **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 el proceso respectivo anterior a la hora estipulada
  - **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:** Resaltamos el compromiso y responsabilidad, conocimiento y experticia del objetivo del proceso. Cuentan un equipo de trabajo profesional y altamente capacitado

De los logros alcanzados se resaltan: Cuentan con Cronograma de actividades por funcionario al cual le hacen seguimiento para su debido cumplimiento.

**Conformidades:** Cumplimiento en los planes de mejoramiento suscritos con la contraloría. Cuentan con Mapa de Riesgos y Seguimiento Cuatrimestral al día. Cuentan con Indicadores de Gestión con su seguimiento mensual y sus respectivas evidencias.

#### 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)



Cuentan con los procedimientos del proceso actualizados según lo indicado en la reingeniería

**Oportunidades de mejora:** Se sugiere actualizar la resolución 0091 del 11 de enero del 2018 donde adoptan el aplicativo Strategos para realizar el seguimiento y control de la gestión, ya que al tomarlo tan específico se pueden presentar inconvenientes como el presentado este año 2022 con la Licencia de este aplicativo.

\*Se sugiere cumplir con los tiempos estipulados para la publicación del seguimiento de los Indicadores de Gestión lo cual dificulta la variación de las acciones correctivas del proceso.

\*Se sugiere validar las evidencias que se suben a la carpeta ya que algunas no cuentan con la información necesaria o completa (hay correos sin documentos adjuntos los cuales no evidencian nada).

\*Se sugiere en los informes presentados colocar el periodo al cual se le está haciendo el seguimiento. (en los informes de riesgos se evidencia esto).

\*Se sugiere que se actualice el objetivo de los riesgos ya que no coincide con el objetivo de la caracterización, lo cual esto se encuentra en la metodología de los riesgos (acta 18 de mayo del 2022 se encuentra como compromiso).

\*Se sugiere que en los acuerdos de gestión se fortalezca la revisión de estos antes de ser publicados, debido a que han sido divulgados sin firma (como ejemplo se tomó el acuerdo de Gestión de Nancy Cristina Mesa Arango 2022)

\*El informe consolidado de la SNR 2021 de Acuerdos de Gestión no ha sido publicado a la fecha de la auditoría ya que se encontraba en elaboración.

\*Se sugiere que cuando los indicadores se encuentren por debajo de la media realice un Plan de Mejoramiento y se consigne dentro de las fechas establecidas.

**No conformidades:** Se evidencia el incumplimiento de la norma NTC -ISO 9001:2015, número 7.4 Adquisición de bienes y servicios y la número 8.2 seguimiento y medición, debido a que a la fecha de la realización de la auditoría no se tenía actualizada la licencia del aplicativo de Strategos lo cual no permite el funcionamiento para la debida parametrización y cumplimiento de la resolución 0091 del 11 de enero del 2018 donde se adopta el aplicativo STRATEGOS para el seguimiento y control de la gestión.

## 7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

### ADECUACIÓN:

El SGC del Proceso Planeación Institucional demuestra 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](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

✍

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 periodicidad para el seguimiento, análisis y evaluación alcanzada fue acorde con las metas establecidas en el Plan Anual de Gestión e Indicadores de Gestión vigencia 2021 y primer cuatrimestre 2022.

\*El equipo de trabajo está conformado por tres (3) contratistas, por lo cual se considera la necesidad de vincularlos a la planta de personal, con el fin de evitar reprocesos y posible pérdida de la información.

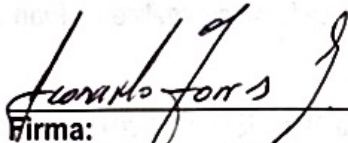
**PERTINENCIA:**

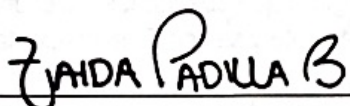
El SGC del **Proceso Planeación Institucional** demuestra su alineación con los objetivos de calidad, la misión y visión de la SNR, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, y, la aplicabilidad de los valores y principios institucionales.

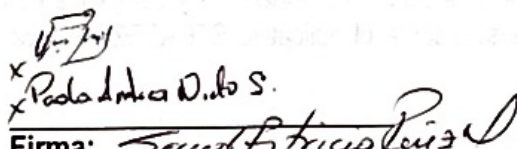
**EFICACIA:**

El SGC del **Proceso Planeación Institucional**, demuestra 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.

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

  
Firma:  
Leonardo Torres Galán  
AUDITOR LÍDER

  
Firma:  
Zaida Padilla Beltrán  
AUDITOR

  
Firma:  
Sandra Patricia Ruiz Moreno  
Coordinadora Planeación Institucional

**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)