

## AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### INFORME DE AUDITORÍA

<b>Nombre Proceso Auditado:</b>	<b>Recursos de Tecnología</b>
<b>Responsable del Proceso</b>	Coordinadores Luis Emilio Romero Mogollón Luis Giovanni Ortegón Cortázar Edwin Alexander Rincón Molina
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	Mercedes Andrea Morales Leuro Ariel Leonel Melo
<b>Funcionarios o contratistas entrevistados:</b>	Yaneth Constanza Rincón Pulido Luis Emilio Romero Mogollón Edwin Alexander Rincón Molina Luis Giovanni Ortegón Cortázar Óscar Andrés Montes Tapiero Víctor Alfonso Galvis Quiroga
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	01 de julio de 2022
<b>Fecha Entrega Informe:</b>	19 de diciembre del 2022

#### 1. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Identificar oportunidades para mejorar del Sistema de Gestión de Calidad y e identificar el grado de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

#### 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Validar la conformidad de la documentación y soporte del proceso de "Recursos de Tecnología" y la aplicación de la documentación asociada, esto es, el uso de guías, formatos, indicadores, riesgos, plan de mejoramientos, políticas de operación, etc.

Alcance en tiempo: del 01 de enero del 2021 al 30 de abril del 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](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, sus dimensiones y sus políticas, además de los capítulos 4 al 10 de la ISO 9001:2015.

### 4. VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DE AUDITORIAS ANTERIORES:

El Proceso auditado manifiesta no tener *planes de mejoramiento*, productos de auditorías o visitas internas o externas relacionadas con el sistema de *gestión de calidad*, lo anterior, dado que no ha sido visitada por algún Ente o de dependencia de control; tampoco tiene planes de mejoramiento de autocontrol.

### 5. INFORME DE AUDITORÍA:

Siendo las 8 de la mañana del día 1 de julio del 2022 se da inicio a la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad a través de la reunión de apertura con los funcionarios de la OTI, incluyendo el líder de los procesos; en la reunión de apertura, se explicó la metodología a seguir para el desarrollo de la auditoria y se hizo énfasis en que la *misma es preventiva*, teniendo en cuenta el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA).

No hubo restricciones de movilidad o imposibilidad de realizar la auditoria *in-situ*, se aplicaron los protocolos de bioseguridad a causa del COVID19, la auditoria se realizó de manera presencial.

La OTI cuenta con un facilitador de calidad, sin embargo, este debe contar con personal de apoyo capacitado o sensibilizado en los temas de gestión, que coadyuve con la implementación del sistema de gestión; además cuenta con tres (3) grupos internos de trabajo.

La metodología para el desarrollo de auditoría se basó en entrevistas con los ejecutores del proceso y revisión de evidencias física, hubo permanente retroalimentación entre el equipo auditor y el equipo auditado para socializar las oportunidades de mejora encontrados.

Se da cumplimiento a la planificación de la auditoria desarrollando lo programado en el plan de auditoría general y diario. Por otra parte, se desarrolló la visita acorde con la lista de chequeo, utilizando las preguntas predefinidas establecidas en la metodología.

Es de resaltar el compromiso, liderazgo y del proceso demostrado con la mejora continua y constantes y variadas recomendaciones al Sistema de Gestión de Calidad, así como el compromiso, participación y aportes de los funcionarios del proceso auditado para atender la auditoria.

#### 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)

Se observa que se están incorporando tecnicismo a la planificación, control y seguimiento del proceso, lo que está aportando a su organización y la mejora de su operación.

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

### 6.1. Fortalezas

- Se evidencia el trabajo en equipo y sinergia entre los grupos funcionales de la Oficina.
- Hay cumplimiento de objetivos en el equipo de trabajo.
- La Oficina cuenta con los insumos para realizar una construcción adecuada de los Indicadores del Proceso.

El proceso socializa el modo de operación de la Oficina y la gestión adelantada en cada uno de sus procesos.

### 6.2. Conformidades

- En las entrevistas con los integrantes del proceso, se identificó que conocen el alcance del sistema de gestión de calidad, además, demuestran conocer la política y sus objetivos; por otra parte, conocen el modelo de operación institucional e identifican la dimensión y la política del MIPG en la cual son líderes o participantes, lo anterior dando cumplimiento a la dimensión “Gestión con Valores para Resultados” y la política “ventanilla hacia adentro” además de los numerales de 4.3, 5.2, y 6.2 de la ISO 9001: 2015.
- El proceso auditado comprende el contexto de la Entidad y su misionalidad, reconoce y tienen documentadas las necesidades, sus partes interesadas y grupos de valor, poseen un análisis de las Debilidades, Oportunidades, Fortaleces y Amenazas, donde se muestra el análisis sobre el entorno, lo anterior dando cumplimiento a la dimensión 5 de MIPG.

## 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)

MATRIZ DOFA		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO
<ul style="list-style-type: none"> <li>•O1 Modernización del Estado Colombiano a través de modelos como el MIPG v. 2- 02- Normatividad (Mintic)</li> <li>• O3 Facilidad de acceso a la tecnología y globalización de la información</li> <li>• O4 Proyectos tecnológicos orientados a mejorar el servicio registral</li> </ul>			
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•A1 Posible interrupción de planes y proyectos formulados, por rotación de personal y/o por su nombramiento y remoción que rigen por las disposiciones especiales relativas del Gestor Normativo.</li> <li>• A2 Posibles ataques que afecten la seguridad de la información</li> <li>• A3 Cambios en la normatividad (leyes, decretos), el proceso puede verse afectado en sus objetivos, alcance, plazo y forma de implementación.</li> <li>• A4 Recorte presupuestal de los recursos financieros asignados al proyecto de Tecnología</li> </ul>			

- La Oficina de Tecnologías de la Información muestra la programación de las actividades del Plan Anual de Gestión, las del PETIC e igualmente, las del Plan de Transformación Digital, PESI y Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información, además cuenta con la identificación de las causas que ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos de los procesos, por otra parte, el proceso auditado, cuenta con los indicadores de seguimiento a los procesos.

*Tabla 1. Plan de Trabajo de la OTI*

**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

Nombre del Plan o Estrategia	Actividad	Acción	Entregable / unidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Dependencia responsable de la actividad
5. Proyecto de inversión: Implementar y mejorar la prestación del servicio público registral a nivel nacional REL	Realizar la ampliación y cobertura del servicios REL en 112 ORIP y 413 Notarías	Crear un (1) mesa de ayuda cargada a la OTI para atender los requerimientos REL	Una (1) mesa de ayuda							1						Oficina de Tecnología de la Información
5. Proyecto de inversión: Implementar y mejorar la prestación del servicio público registral a nivel nacional REL	Realizar la ampliación y cobertura del servicios REL en 112 ORIP y 413 Notarías	Crear una (1) guía de atención a requerimiento REL	Una (1) guía							1						Oficina de Tecnología de la Información
2- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Estrategia Antitrámites	Realizar la ampliación y cobertura del servicios REL en 112 ORIP y 413 Notarías	Crear un (1) mesa de ayuda cargada a la OTI para atender los requerimientos REL	Una (1) mesa de ayuda							1						Oficina de Tecnología de la Información
2- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Estrategia Antitrámites	Realizar la ampliación y cobertura del servicios REL en 112 ORIP y 413 Notarías	Crear una (1) guía de atención a requerimiento REL	Una (1) guía							1						Oficina de Tecnología de la Información
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Poner en funcionamiento la Certificación Electronica del tiempo de servicio de los notarios activos e inactivos junto con encargados.	Un (1) Documento	1												Grupo Innovación y Desarrollo - OTI
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Operar el módulo de seguimiento, traslado, comunicación a PQRSD de Notariado	Un (1) Documento		1											Grupo Innovación y Desarrollo - OTI
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Operar el proyecto de Apostilla entre Supernotariado y Cancillería.	Un (1) Documento		1											Grupo Innovación y Desarrollo - OTI
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Capturar, procesar y publicar en datos abiertos información estadística Notarial	Un (1) Informe					1								Grupo Innovación y Desarrollo - OTI
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Implementar el informe de ingresos notariales - subsidios notariales - notarías subsidiadas	Un (1) Informe							1						Grupo Innovación y Desarrollo - OTI
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Implementar servicio de agendamiento virtual para la radicación de documentos en 2 ORIP	Un (1) Informe								1					Grupo Innovación y Desarrollo - OTI
6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	Implementar transformación digital en la entidad	Implementar servicio digitales como apoyo al proceso de atención al ciudadanos ( chat bot)	Un (1) Chat bot en el portal web							1						Grupo Innovación y Desarrollo - OTI

El proceso auditado de “Recursos de Tecnología” tiene identificados dos (2) riesgos, los cuales se mencionan a continuación:

- Daño de activos de tecnología que afecten la disponibilidad de la información de los **aplicativos misionales u otra información**
- Daño de activos de tecnología que afecten la **disponibilidad de los servidores.**

Los riesgos cuentan con las causas y consecuencias identificadas, la valoración inherente y residual y con los controles descritos. Por otra parte, se evidenció el monitoreo y seguimiento a la ejecución de los controles.

*Ilustración 1 Matriz de Riesgo Evaluada.*

### 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: SISTEMA DE OPERACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL		Código
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES		Versión
FICHA INTEGRAL DEL RIESGO U OPORTUNIDAD		Fecha
Proceso	GESTION INCORPORACION DE TECNOLOGIA	
Objetivo	Evaluar las solicitudes de servicios de tecnología, estableciendo su viabilidad respecto de la planeación estratégica de la entidad, así como el cumplimiento de normatividad jurídica, impacto respecto del ciudadano y su interacción con otras entidades, estructurando la planeación como proyecto de las solicitudes cuya evaluación tenga como resultado "Solicitud Viable", en un entorno supervisado y apoyado en buenas prácticas de Gerencia de Proyectos, Desarrollo de Software y Adquisición de Hardware, ejerciendo seguimiento y control a los contratos generados a partir de la solicitud de Servicios de Tecnología, para fortalecer la plataforma tecnológica de la Entidad (Hardware y Software), manteniendo un esquema de alta disponibilidad y seguridad de la información.	
Líder del proceso / Procedimiento	Coordinadores y Jefatura	Fecha de aprobación 31 de agosto de 2021 dd/mm/aaaa
Enfoque	Riesgo de Gestión	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>		
Categoría	Preposición	Evento
Daño de activos	de	tecnología que afecten la disponibilidad de la información de los aplicativos misionales u otra información
Nombre del riesgo Daño de activos de tecnología que afecten la disponibilidad de la información de los aplicativos misionales u otra información		
Explicación del riesgo Falta de disponibilidad de los aplicativos misionales u otra información de la entidad.		Clase de riesgo Tecnología
El riesgo identificado se mantiene: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
El riesgo identificado es nuevo: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		
El riesgo identificado se materializó: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

Lo anterior, dando cumplimiento a la Dimensión 7 del MIPG y Política llamada "Control Interno".

### 6.3. No conformidades

- Respecto de la construcción de los controles:
 

Si bien es cierto que los dos (2) riesgos identificados están controlados por diez (10) controles, estos no tienen identificado *con claridad* el responsable de ejecutar el control, la acción y el complemento, por lo que se recomienda adoptar la metodología DAFP y las metodologías de la SNR "3.2.2.1 Estructura para la descripción del control", incumpliendo con los lineamientos de la séptima dimensión "Control Interno" y el numeral 6.1.2. a) Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

A continuación, se describe uno de los controles analizados que no cumplen con los criterios: *"Realizar reporte de Umbrales de gestión de servidores al 80% de la capacidad, ya que permiten medir la capacidad y disponibilidad de los servidores, de los cuales son controlados y vigilados por los grupos de Coordinaciones de la Oficina de Tecnología de la Información"*
- Se evidenció que no toda la operación del proceso de "Recursos de Tecnologías" está documentada, aunque se desarrollan las actividades, lo que incumple con la ISO 9001: 2015, numerales, 8.3. *Diseño y desarrollo de los productos y servicios* y la Dimensión 3, "Gestión con valores para resultados" ventanilla hacia adentro, Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos:

### 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)

Adicionalmente, se encuentra pendiente la actualización la documentación de los siguientes procedimientos y la caracterización del proceso:

- Administración de Base de Datos
- Administración de Redes y Comunicaciones
- Administración de Software
- Caracterización del proceso.

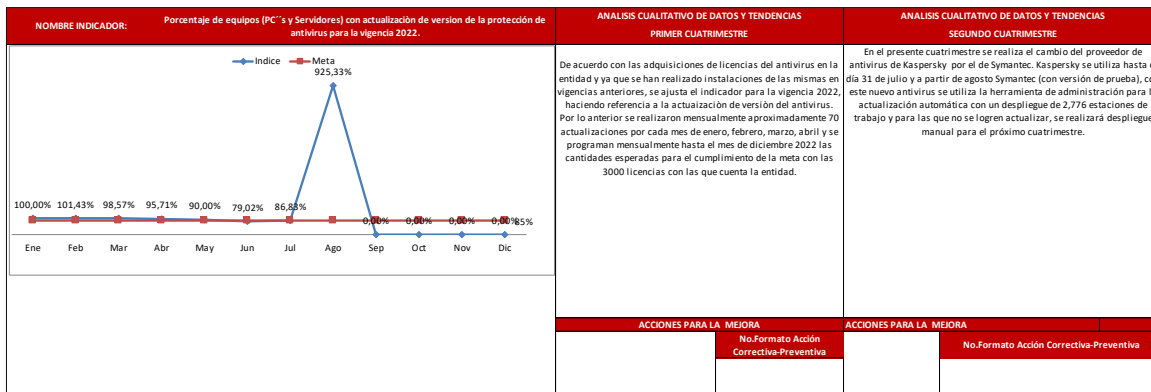
#### 6.4. Oportunidades de Mejora.

- Respecto de la construcción de indicadores:

*Ilustración 2 Indicadores del Proceso.*

Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Unidad Medida	Clasificación	Formula	Origen Numerador	Origen Denominador	Frecuencia (Recolección De Datos)	Frecuencia (Reporte De Resultados)	Técnica Estadística	Meta Aceptable	Tendencia
Porcentaje de equipos (PC's y Servidores) con actualización de versión de la protección de antivirus para la vigencia 2022.	Implementar herramientas de software a los sistemas computarizados para prevenir la pérdida de la información ocasionada por virus informáticos.	Porcentaje	E1	Número de equipos con actualización de versión de protección (antivirus) / Número total de equipos con actualización de versión de las licencias adquiridas de antivirus.	Consola de Antivirus y Herramientas administrativas para equipos de escritorio.	Cantidad de licencias reportadas en el Directorio Activo	Mensual	Cuatrimestral	Lineal	85%	Asc
Porcentaje de Mantenimientos preventivos realizados.	Identificar defectos de la infraestructura y/o plataforma tecnológica: componentes, dispositivos, accesos físicos, programas, aplicativos, sistema operativo para la correcta operación.	Porcentaje	E1	Número de Mantenimientos realizados / Número de Mantenimientos programados	Documento consolidado de seguimiento de la Mesa de Ayuda. (Actas)	Cronograma de actividades	Mensual	Cuatrimestral	Lineal	85%	Asc

Los indicadores se encuentran analizados y contrastados contra las metas definidas.



- Porcentaje de equipos (PC'S y Servidores) con protección de antivirus: Este indicador tiene como objetivo medir porcentualmente la implementación de herramientas de software a los sistemas computarizados para prevenir la pérdida de la información ocasionada por virus informáticos.

#### 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)

**Se recomienda que:** para que este indicador cumpla con su función, el proceso debe tener inventariados, todos los PC's y servidores de la SNR a nivel nacional, por dependencia y ORIP, con su respectiva bitácora de actualización del antivirus y las fechas de los escaneos respectivos, además de la programación de los tiempos en que se va a llevar a cabo la actualización del software.

- Teniendo en cuenta las recomendaciones de mejora dadas por la evaluación del índice de desempeño institucional a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG para la vigencia 2021, se hace necesaria la definición de indicadores para medir la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información (MSPI) de la Entidad, aprobarlos mediante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, implementarlos y actualizarlos mediante un proceso de mejora continua, tales como:

Indicador	Fórmula
Tratamientos de eventos relacionados en marco de seguridad y privacidad de la información	$\frac{\text{Número de anomalías cerradas}}{\text{Número total de anomalías encontradas}} * 100$
Plan de sensibilización	$\frac{\text{Número de fallas o no cumplimientos encontrados en las sensibilizaciones programadas o eventos realizados para evaluar el tema}}{\text{Total de personal a capacitar}} * 100$

**Se recomienda que** todos los procedimientos que conforman el proceso auditado, tengan un indicador que controle el producto o servicio prestado y que controle la ejecución del procedimiento, lo anterior dado que el proceso se desarrolla a nivel nacional.

Administración de Base de Datos

Administración de Base de Datos

Administración de Redes y Comunicaciones

Administración de Software

Respecto a la construcción de los objetivos de los procesos:

Se recomienda que la redacción de los objetivos del proceso sea medible y coherente. Por lo anterior, se recomienda la metodología “factores de éxito” (EFICACIA-EFICIENCIA-EFECTIVIDAD) bajo la siguiente estructura:

### 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)



Eficacia	Conector	Eficiencia	Conector	Efectividad
<b>Es el producto o productos del Proceso</b>	- Mediante - Por medio - A través o sinónimos	Es el medio o medios para obtener el o los productos	- Para - Con el fin de - Con el propósito de o sinónimos	Es el impacto del producto
<b>Verbo infinitivo + sujeto</b>		solo sujeto		Verbo infinitivo + sujeto

Objetivo actual del proceso: *“Evaluar las solicitudes de servicios de tecnología, estableciendo su viabilidad respecto de la planeación estratégica de la entidad, así como el cumplimiento de normatividad jurídica, impacto respecto del ciudadano y su interacción con otras entidades, estructurando la planeación como proyecto de las solicitudes cuya evaluación tenga como resultado “Solicitud Viable”, en un entorno supervisado y apoyado en buenas prácticas de Gerencia de Proyectos, Desarrollo de Software y Adquisición de Hardware, ejerciendo seguimiento y control a los contratos generados a partir de la solicitud de Servicios de Tecnología, para fortalecer la plataforma tecnológica de la Entidad (Hardware y Software), manteniendo un esquema de alta disponibilidad y seguridad de la información.”*

## 7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

### ADECUACIÓN:

El Sistema de Gestión de la Calidad llevado en la OTI cumple con todos los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001: 2015 y cumple con los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se hace necesario un plan de mejoramiento para reforzar la implementación del sistema.

### PERTINENCIA:

El Sistema de Gestión de la Calidad del **Proceso “Recursos de Tecnologías”**, evidencia 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 Sistema de Gestión de la Calidad del **Proceso “Recursos de Tecnologías”**, muestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que, a través de su

### 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)

seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el equipo de trabajo, se cuenta con una debida planificación de resultados.

*Mercedes Morales Leuro*

**Mercedes Andrea Morales Leuro**  
Auditor



**Ariel Leonel Melo**  
Auditor Líder

**Luis Emilio Romero Mogollón**  
Coordinador

**Yaneth Constanza Rincón Pulido**  
Facilitadora 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)