

Proceso Gestión Normativa

Fecha ejecución auditoria	26/05/2015	Fecha Entrega Informe	29/05/2015	
Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto		Responsable área auditada:		
Proceso Gestión Normativa		Iris Jeaneth Guarín López		

#### Objetivo de la Auditoria:

Verificar si el proceso y los subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

### Alcance de la Auditoria:

- 1 proceso : Gestión Normativa 1 subproceso: Gestión Normativa
- 1 Procedimiento: de Revisión, Actualización y/o Reglamentación de los Procesos Misionales en aspectos Normativos
- a) Observaciones Auditorías Anteriores -
- b) Acciones de Mejora: Con enfoque en riesgos (aspectos transversales) UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
- c) Acciones correctivas y preventivas detectadas
- d) Indicadores
- e) TRD
- f) Medición, Análisis y Mejora se revisa transversal a cada proceso.
- g) Normograma del proceso (actualización)
- h) ANS

Nota: Incluye la verificación de los requisitos del S.G.I. (Norma, ley, cliente, y organización)

Equipo Auditor				
ORLANDO MAYA	Auditor Líder			
ADA CRISTINA MELO FORERO	Auditor Interno			

	DOCUMENTACIÓN CONS (Títulos y/o Códigos si lo		
Generalidades Proceso Gestión Normativa	03-GP-09	V.3	

Avenida Carrera 30 No. 25-90. Torre A Pisos 11 y 12 Torre B. Piso 2. Conmutador 2347600 www.catastrobogota.gov.co Información: Línea 195



14-142-FR-290 V1.1









Proceso Gestión Normativa

Caracterización del Subproceso	03-031-SP-09	V.2
Gestión Normativa Procedimiento de Revisión, Actualización y/o Reglamentación de los Procesos Misionales en aspectos Normativos	03-031-PR-140	V.2
Acción de Mejora	PDA 2014-124	
Indicadores del Proceso y Subproceso	2 indicadores	
Mapa de riesgos	Monitoreo a 30 de marzo del 2015	
Normograma del Proceso	S.G.I.	
TRD	No se encuentran publicadas	

CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS						
CARGOS PERSONAS ENTREVISTADAS						
Jefe Oficina Jurídica	Iris Guarín					
Profesional Universitario	Johanan Ardila					

Avenida Carrera 30 No. 25-90. Torre A Pisos 11 y 12 Torre B. Piso 2. Conmutador 2347600 www.catastrobogota.gov.co Información: Línea 195







Proceso Gestión Normativa

### **RESULTADO DE LA AUDITORÍA**

(Anexe la lista de Verificación y las evidencias necesarias para sustentar los resultados de la auditoria)

#### **FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

- Se destaca la disposición y compromiso de la responsable del proceso y el líder de calidad, durante la ejecución de la auditoría.
- En las respuestas dadas por los auditados se evidencia la importancia y la razón de ser del proceso, el cual blinda a la entidad en impartir el conocimiento, aplicación y emisión de conceptos, de nuevas normas que deben cumplirse en la misión catastral.
- El esfuerzo por cumplir el objetivo y la política de operación del proceso, a pesar de no contar con el recurso humano suficiente lo que dificulta a oportunidad en la respuesta a los requerimientos.
- El desarrollo de múltiples tareas e intervención en proyectos ambiciosos, cuyo producto no se culmina por que se depende de factores externos y/o ajenos a la UAECD.

#### RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar la Generalidades del proceso, en la identificación de las entradas, salidas y producto generados por el proceso de Gestión Normativa; la Caracterización del Subproceso definiendo y documentando los procedimientos asociados al mismo.
- Implementar acciones encaminadas a contar con el recurso humano necesario, que permita la ejecución oportuna del proceso y el cumplimiento de los proyectos formulados.
- Formalizar el Acuerdo de Niveles de Servicio indicado en la medida de contar con el Recurso Humano necesario.
- Continuar con la planificación del proceso a través de la agenda normativa, la cual le permite el desarrollo del análisis de las normas que impacten los procesos misionales de la UAECD.
- Se recomienda aunar esfuerzos conducentes a que los clientes deban responder la encuesta de satisfacción la cual le permite al proceso mejorar la toma de decisiones.
- Establecer la TRD, correspondiente al proceso de Gestión Normativa.
- Realizar una revisión al Mapa de Riesgos actual, con el fin de identificar los verdaderos factores internos o externos que puedan afectar el logro de los objetivos del proceso.
- Revisar los indicadores del proceso y subproceso de tal manera que la medición facilite la toma de decisión y el mejoramiento continuo del proceso.
- Culminar las acciones propuestas, en el plan de mejora establecido en el S.G.I.
- Revisar y ajustar la documentación relacionada con el proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el ente certificador.

#### **CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA**

- La auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría dado a conocer al responsable del Proceso Gestión Normativa y aprobado a través del S.G.I.
- El equipo auditor realizó la auditoría al proceso, verificando el cumplimiento de la Norma NTCGP 1000-2009 y la verificación de los módulos del MECI, en la documentación del proceso, subproceso y procedimientos, empleando la metodología de entrevista, observación de registros, verificación del cumplimiento de las actividades y revisión de formatos indicados en el procedimiento.
- El Subproceso de Gestión Normativa, requiere un análisis detallado de la documentación asociada, con el fin de determinar la necesidad de elaborar nuevos procedimientos o actualizar el procedimiento Revisión, Actualización y/o Reglamentación de los Procesos Misionales en aspectos Normativos. Lo anterior, teniendo en cuenta que durante la auditoría se evidenció procedimientos indicados en el subproceso sin documentar y formatos publicados en el S.G.I., que no utilizan, así mismo, se requiere diseñar todos los formatos relacionados en el proceso.

Avenida Carrera 30 No. 25-90. Torre A Pisos 11 y 12 Torre B. Piso 2. Conmutador 2347600 www.catastrobogota.gov.co Información: Línea 195







Proceso Gestión Normativa

### RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	La Caracterización del Subproceso de Gestión Normativa, establece en el diagrama de flujo, tres (3) procedimientos: <i>I). Procedimiento Planificación de la Gestión Normativa, II).Procedimiento de Revisión, Actualización y/o Reglamentación de los Procesos Misionales en aspectos Normativos y III). Procedimiento Evaluación Normativa, evidenciándose que falta por documentar dos (2) procedimientos de los mencionados, lo cual afecta el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad NTC GP: 1000:2009 en su numeral 4.2.1. literal d, situación que había sido evidenciada en una auditoría anterior.</i>	X		4.2.1 literal d)		
2	En la acción de mejora PDA 2014 -124 con fecha de inicio 18/02/2014, de origen "Desempeño de Procesos y Actividades", solicitada por Johanan Ardila, se evidencia a la fecha un 10% de avance de las acciones propuestas, postergando la fecha final de su ejecución, lo cual afecta el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad NTCGP: 1000:2009 en su numeral 8.5.1. Mejora Continua.	X		8.5.1.		

Avenida Carrera 30 No. 25-90. Torre A Pisos 11 y 12 Torre B. Piso 2. Conmutador 2347600 www.catastrobogota.gov.co Información: Línea 195







Proceso Gestión Normativa

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
3.	Al preguntar por las TRD del proceso Gestión Normativa, no se evidencia la existencia de una TRD específica para el proceso Gestión Normativa. Mediante correo electrónico, anexan e informan que las del proceso se encuentran en la misma TRD del Proceso Gestión Jurídica; revisando no se encuentra relacionados en esta TRD, los formatos 03-03-FR-1 Formato para seguimiento de normatividad y el formato 03-03-FR-2 Plan de Implementación Normativa, lo cual puede generar el no cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad. NTCGP: 1000:2009 numeral 4.2.4  En el Normograma del Proceso Gestión Normativa se observó actualización conforme a la normatividad vigente, sin embargo, no se evidenció el Decreto 489 de 2012 mediante el cual se adoptó el Plan de Desarrollo Distrital, incumpliendo con el Manual Técnico del MECI 2014 y el requisito de la NTCGP 1000:2009 en lo referente al numeral 4.2.3 Control de Documentos.	X	X	4.2.4		
5	En el indicador del proceso "Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta el proceso", establecían una meta del 90%, alcanzando en las dos mediciones semestrales el 33.33% en los resultados semestrales del año 2014, sin que se registre acciones de mejora para el logro de la meta, ni se evidencie análisis de datos que permita evaluar donde puede realizarse la mejora continua del proceso. Esto puede generar incumplimiento de la Norma Técnica de Calidad NTCGP: 1000:2009 en el numeral 8.4.		X	8.4.		

Avenida Carrera 30 No. 25-90. Torre A Pisos 11 y 12 Torre B. Piso 2. Conmutador 2347600 www.catastrobogota.gov.co Información: Línea 195







Proceso Gestión Normativa

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
6	En las Generalidades del Proceso Gestión Normativa, el documento anexo "Subcomités Proceso Gestión Normativa", se encuentra con los logos de la anterior firma Certificadora, lo cual puede generar el no cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad NTCGP: 1000:2009 Numeral 4.2.3 literal c).		х	4.2.3. literal c)		

Firma y nombre del Lider del Equipo Auditor	Firma y nombre del Jefe Oficina de Control Interno	Firma y nombre del Responsable del área auditada
Manual le Manuel		Ims J. Gudan (.
Orlando José Maya Martínez Fecha: 29 de mayo de 2015	Fecha:	Iris Jeaneth Guarín López Fecha: 29 de mayo de 2015

Avenida Carrera 30 No. 25-90. Torre A Pisos 11 y 12 Torre B. Piso 2. Conmutador 2347600 www.catastrobogota.gov.co Información: Línea 195



