

**AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
INFORME DE AUDITORÍA**

<b>Nombre Proceso Auditado:</b>	Procesos a cargo de la ORIP de Chinacota – Norte de Santander
<b>Responsable del Proceso</b>	Luisa Fernanda Ballén Martínez Registradora Principal Oficina de Registro de Chinacota
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	Julián Camilo Maza del Valle Mercedes Morales Leuro
<b>Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la ORIP
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	Del 29 al 30 de septiembre de 2022
<b>Fecha Entrega Informe:</b>	20 de octubre del 2022

**1. OBJETO DE LA AUDITORÍA**

Identificar oportunidades para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG, además de verificar el cumplimiento de aspectos de seguridad y salud en el trabajo lo cual permitirá generar valor agregado a la gestión las ORIP y por ende a la Superintendencia de Notariado y Registro.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Validar la conformidad de la documentación soporte del proceso de "Registro de Instrumentos Públicos", y de las actividades de los procesos administrativos.

Alcance en tiempo: Vigencia 2021 y primer cuatrimestre de 2022.

**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 LAS IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DE AUDITORIAS ANTERIORES:**

La Oficina de Registro Instrumentos Públicos de Chinacota manifiesta no tener planes de mejoramiento suscritos y vigentes, dado a que la última auditoría realizada en la ORIP se ejecutó en la vigencia 2015 como Auditoría de Gestión y en 2016 auditoría Financiera.

**5. INFORME DE AUDITORÍA:**

Siendo las 8.14 a.m. del 29 de septiembre del 2022, se da inicio a la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad a través de la reunión de apertura con los funcionarios de la ORIP. En la mencionada reunión se socializó la metodología a seguir para el desarrollo de la auditoría 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 auditoría *in-situ*, la auditoría se realizó de manera presencial.

La ORIP cuenta con una funcionaria que funge como facilitadora de calidad y todos los funcionarios de la oficina contribuyen para la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que, si bien no conocen al pie de la letra toda la documentación del sistema, sí lo implementan en el desarrollo de sus actividades diarias, por tal razón, es importante que la Dirección Regional Centro, brinde el mayor apoyo para socializar el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC; teniendo en cuenta que la ORIP cuenta con grupos internos de trabajo.

Para el desarrollo de los procesos, la ORIP cuenta con 3 funcionarios de planta y 2 contratistas con quienes se cubre la carga laboral de la oficina a cabalidad, no obstante, en cuanto se acaban los contratos, la Oficina corre el riesgo de no cumplir con el 100% de los procesos de manera oportuna.

La metodología para el desarrollo de auditoría se basó en entrevistas con los ejecutores de los procesos y revisión de evidencias físicas y digitales, hubo permanente retroalimentación entre el equipo auditor y el equipo auditado para socializar las oportunidades de mejora encontradas.

Se da cumplimiento a la planificación de la auditoría 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 los parámetros relevantes en la metodología.

Es de resaltar el compromiso, participación y liderazgo de la ORIP demostrando así el interés que se tiene con la mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad.

Se observa que 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)**

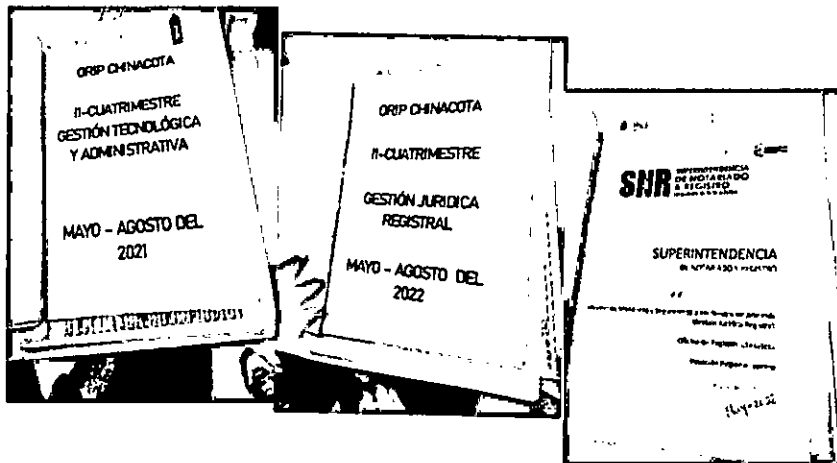
### **Conformidades:**

1. La Oficina de Registro realizó presentación en formato Power Point con la información del SIG implementada dentro de sus procesos.
2. La ORIP cuenta con 3 funcionarios de planta y 2 contratistas con quienes se cubre la carga laboral de la oficina cumplir con el 100% de los procesos de manera oportuna.
3. Respecto a la MATRIZ DOFA, una vez expuesta la presentación con la información del Sistema de Gestión de la Calidad preparada por la Oficina, se concluye que las estrategias FO-FA-DO-DA, se encuentran claras dentro del contexto de la ORIP.
4. Las funciones de Orden Jurídico (calificación de documentos, conceptos, Respuesta de PQRS) y administrativas, se encuentra en cabeza de la Registradora de Instrumentos Públicos.
5. Frente al cumplimiento de términos registrales, la Oficina ejerce un control de manera diaria en cuanto a la calificación, correcciones y control de producto no conforme, mediante los números consecutivos generados en los turnos.
6. Una vez verificada la aplicación de procedimiento de expedición de CTL inmediatos, se identificó que el recaudo se realiza mediante convenio con el Banco Agrario y se realiza de manera adecuada al interior de la ORIP, sistema misional SIR.

7. Se validó proceso de Devolución de Dinero, el procedimiento Pago de Devoluciones de Dinero, durante la vigencia 2022 se han registrado 6 devoluciones, las cuales se ajustan en tiempo, procedimiento y a las instrucciones impartidas por la SNR.

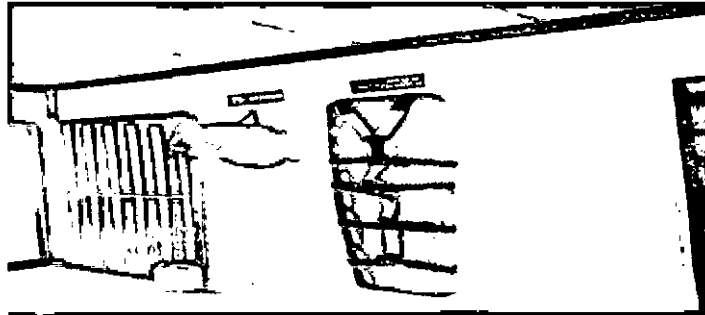
FECHA DE DEVOLUCIÓN	VALOR DE DEVOLUCIÓN	IMPORTE	ESTADO	FECHA DE PAGOS	FECHA DE RECIBO
15/05/2022	1.200.000.000	1.200.000.000	PAGADO	15/05/2022	15/05/2022
20/05/2022	1.500.000.000	1.500.000.000	PAGADO	20/05/2022	20/05/2022
25/05/2022	1.800.000.000	1.800.000.000	PAGADO	25/05/2022	25/05/2022
30/05/2022	2.100.000.000	2.100.000.000	PAGADO	30/05/2022	30/05/2022
05/06/2022	2.400.000.000	2.400.000.000	PAGADO	05/06/2022	05/06/2022
10/06/2022	2.700.000.000	2.700.000.000	PAGADO	10/06/2022	10/06/2022

8. Se evidencia que la Oficina de Registro hace uso de la plataforma REL y SIR, mediante la cual garantizan rapidez y agilidad en los trámites, optimizando los tiempos y minimizando la posibilidad de materialización de los riesgos frente a la falsedad en las escrituras, así mismo en procedimiento de radicación de documentos se verifica la autenticidad de las escrituras con scanner de código de barras o de manera personal con la Notaria.



9. La ORIP cuenta con archivo físico Ordenado y acorde a las necesidades de prestación del servicio, hasta la fecha no se ha realizado transferencia de documentos al archivo de la SNR.
10. Se evidencia una interpretación adecuada frente a los temas de políticas y objetivos de calidad dentro del contexto de la Entidad y las partes interesadas.
11. Conceptualmente articulan de manera correcta el MIPG y la ISO.
12. Respecto a los Indicadores, se evidencia el repositorio en One Drive con los respectivos soportes y los reportes cuatrimestrales realizados de acuerdo a los lineamientos establecidos.

13. Frente a las PQRS, la Oficina ejerce control manual diario mediante filtros realizados por la funcionaria encargada de calidad y ventanilla y la señora Registradora. No se cuenta con aplicativo IRIS Documental, sin embargo, las respuestas se generan con oportunidad con un promedio de tiempo de 2 días.
14. Se evidencia el conocimiento y contextualización de las expectativas y necesidades de las partes interesadas del servicio registral, por parte de los funcionarios.
15. En cuanto a la revisión aleatoria de las PQRS, (OFICHINA: 42 / 86 / 89 / 144), se determina que el tiempo de respuesta al usuario es de 1 a 2 días. (evidencia 4 registros aleatorios).
16. Se observa que se realizan en promedio dos (2) **Encuestas de Percepción Ciudadana** diarias mediante (plataforma SISG) con el objetivo de cumplir la meta mensual de muestras de las mismas. Teniendo en cuenta el resultado la percepción del ciudadano es excelente. Evidencia SISG. (evidencian 4 registros aleatorios).
17. Se realizó la concertación de compromisos de la ORIP, registrada en el aplicativo SISG. (evidencian 2 registros, uno de funcionaria de carrera administrativa y otra de un funcionario en provisionalidad).
18. La ORIP cuenta con los instrumentos de atención de emergencias como camillas, botiquín, rutas de evacuación demarcadas y rampa adecuada para el ingreso y salida de personas en condiciones especiales.



**No conformidades:** No se evidencian No Conformidades durante el desarrollo de la auditoría.

**Observaciones:**

1. La Oficina de Registro no cuenta el aplicativo IRIS Documental.
2. Una vez revisada la información correspondiente a visitas o auditorías, se evidencia que la última auditoría realizada en la ORIP se ejecutó en la vigencia 2015 como Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera realizada en la vigencia 2016, por lo cual no se cuenta con plan de mejoramiento suscrito a la fecha.
3. Se evidencia que la Oficina no cuenta con el registro de los Productos No Conformes de manera física ni digital, debido a que dentro de la plataforma SISG, no se encuentra habilitado el botón para un nuevo registro con los usuarios asignados a la ORIP, haciendo imposible el registro de los referidos productos.

**Recomendaciones:**

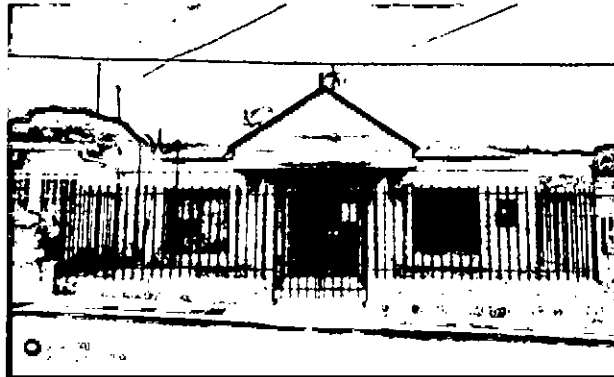
1. Se evidencia que la ORIP Cuenta con archivo Excel donde se consolida la información de los documentos físicos radicados a diario, por lo que se recomienda complementar archivo, tipificando las de solicitud o requerimientos. Lo cual ayudaría a optimizar los controles y tiempos de respuesta de

Indicadores de gestión y o solicitudes de información interna o externa. De igual forma se sugiere consolidar el archivo físico de manera separada de PQRS con los demás requerimientos o documentos radicados en la ORIP.

#### **7. ASPECTOS RELEVANTES PARA ESCALAR EN NIVEL CENTRAL**

##### **INFRAESTRUCTURA:**

1. La ORIP no cuenta con un aviso externo de identificación. Los funcionarios afirman que han realizado las solicitudes reiteradamente correos electrónicos al área encargada sin resultados contundentes, a la fecha, teniendo en cuenta que la última solicitud fue el 06 de abril de 2022.



2. Existen humedades en los patios de la Oficina y bajantes de agua que han deteriorado los techos internos. (evidencias fotográficas).



##### **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

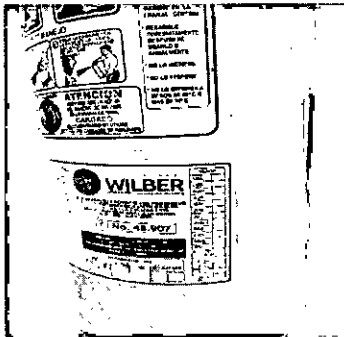
3. Frente al tema de los Riesgos, es compromiso del equipo auditor de Oficina Asesora de Planeación realizar una capacitación para la ORIP, a fin de que se realice la gestión de manera adecuada y oportuna de acuerdo a lo establecido en las normas de calidad ISO9001-2015 y MIPG.
4. Propuesta de la OAP, para martes o jueves 04 o 06 de octubre de 2022, a disposición de la Oficina se solicita agendamiento.

### SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS

5. Durante la vigencia 2022 se ha enviado en varias oportunidades al nivel central de la SNR comunicaciones solicitando un **scanner**, para apoyar el proceso de línea de producción, así como demás funciones propias de la ORIP. Afectando el desarrollo normal del procedimiento de Radicación de documentos.

### TALENTO HUMANO

6. Frente a la entrega de las dotaciones desde el Nivel Central, se realizan de manera inoportuna, (2 funcionarios que aplican a ellas.) se está recibiendo la última dotación de la vigencia 2021.
7. **SG-SST**: Se evidencia que la Entidad, no está realizando el seguimiento e inspección periódica de los equipos de extinción de incendios; así como, lo referente a los procesos de compra y/o mantenimiento anual de los mismos, incumpliendo el numeral 12 del artículo 2.2.4.6.25 capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 SG-SST. (Se encontraron extintores vencidos desde 2018 y 2021, con evidencia de repetidos requerimientos por parte de la ORIP).



### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1. Es necesario que la Oficina de Tecnologías de la Información atienda y solucione de manera prioritaria el tema del aplicativo **IRIS Documental** y su óptimo funcionamiento en la Oficina de Registro.
2. De igual manera, se recomienda habilitar dentro de la Plataforma SISG, el botón de nuevo ingreso para el registro de Producto No Conforme de la ORIP.

## 8. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

### ADECUACIÓN:

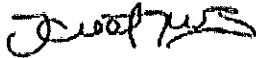
El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la ORIP, cumple con todos los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO9001:2015, los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

**PERTINENCIA:**

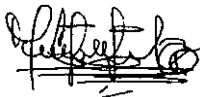
El Sistema de Gestión de la Calidad del **Macroproceso “Administración del Servicio Público Registral”**, evidencia su alineación la misión y visión de la SNR, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, y la aplicabilidad de los valores y principios institucionales.

**EFICACIA:**

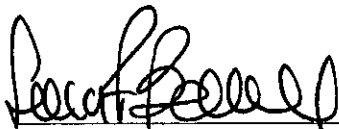
El Sistema de Gestión de la Calidad del **Macroproceso Administración del Servicio Público Registral”**, muestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que, a través de su seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el equipo de trabajo, se cuenta con una debida planificación de resultados.



**Julián Camilo Maza Del Valle**  
Auditor



**Mercedes Morales Leuro**  
Auditor



**Registrador de Instrumentos Públicos.**