

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

Nombre Proceso Auditado:	Procesos a cargo de la ORIP de Cúcuta – Norte de Santander
Responsable del Proceso	Martha Eliana Pérez Torrenegra Registradora Principal Oficina de Registro de Cúcuta
Auditor Líder y Equipo:	Julián Camilo Maza del Valle Mercedes Morales Leuro
Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:	Todos los funcionarios y contratistas de la ORIP
Fecha Realización Auditoría:	Del 26 al 28 de septiembre de 2022
Fecha Entrega Informe:	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 Cúcuta manifiesta no tener *planes de mejoramiento* producto de auditorías o visitas internas y/o externas, lo anterior, dado que las visitas por la Oficina de control Interno de Gestión de la SNR no han dejado hallazgos y las observaciones recibidas se están acatando, Igualmente no se ha recibido visitas por parte de Entes externos; tampoco tiene planes de mejoramiento de autocontrol.

5. INFORME DE AUDITORÍA:

Siendo las 9.30 a.m. del 26 de septiembre 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 ORIP, incluyendo a la señora Registradora, al Coordinador Jurídico, la facilitadora de calidad de la ORIP y a la Coordinadora Administrativa. En la mencionada reunión se socializó 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*, la auditoria se realizó de manera presencial.

La ORIP cuenta con una funcionaria que funja como facilitador de calidad, sin embargo, 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, si 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; para lo cual esta ORIP cuenta con grupos internos de trabajo.

Para el desarrollo de los procesos, la ORIP cuenta con 26 funcionarios de planta y 13 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 auditoria 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 auditoria desarrollando lo programado en el plan de auditoria 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, 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 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)

Conformidades:

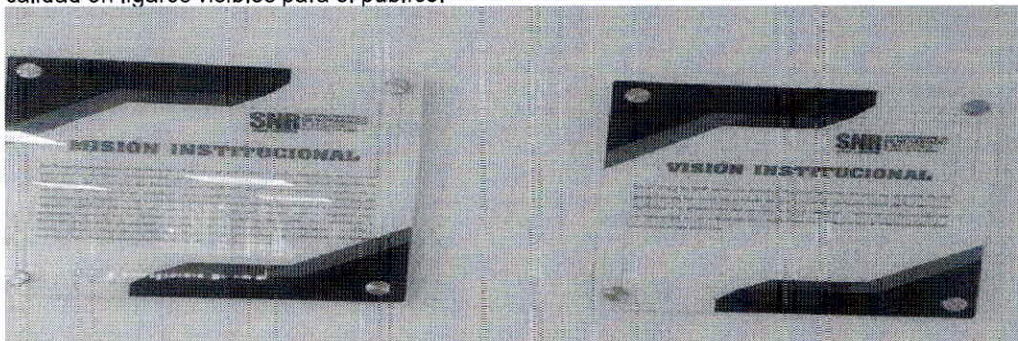
1. La Oficina de Registro realizó presentación en formato Power Point con la información del SIG implementada dentro de sus procesos. (Anexa)
2. Se evidencia que la Oficina de Registro hace uso de la plataforma Rel, mediante la cual garantizan rapidez y agilidad en los trámites, optimizando los tiempos y minimizando la posibilidad de materialización de los riesgos frente a la falsedad en las escrituras.
3. Para los procedimientos de consultas generales de registro, índice de propietarios, aprobación de liquidaciones y radicación en SIR, REL, la ORIP cuenta con un funcionario específico para cada una de las actividades minimizando el tiempo de respuesta.
4. En febrero de 2021 se terminó de hacer la transferencia de documentos al archivo de la SNR con documentación de los años 1978 al -2020.
5. La Oficina de Registro, desde el año 2020, se encuentra construyendo el archivo central donde reposa y se resguarda la documentación Jurídica- administrativa y de correspondencia.



6. 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.

7. 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.

8. Conceptualmente articulan de manera correcta el MIPG y la ISO, incluso la publicación de la información de calidad en ligares visibles para el público.



9. La ORIP implementa como control a la documentación del proceso registral, una bitácora (planilla) interna que se rota en las oficinas por proceso aplicado, hasta la entrega del documento. Se evidenció la aplicación del proceso de gestión documental cumpliendo con la Dimensión 5 "Información y comunicación" y la política "Gestión Documental" además de cumplir con el numeral 7.5.3 "Control de la Información Documentada".

Código:

MP - CNEA - PO - 02 - FR - 04

V.02 Fecha: 08 - 08 - 2022

Superintendencia de Notariado y Registro

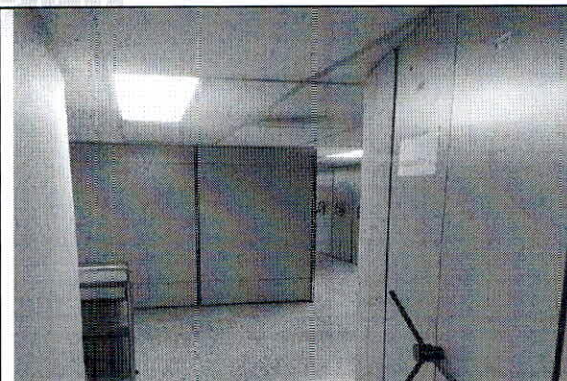
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

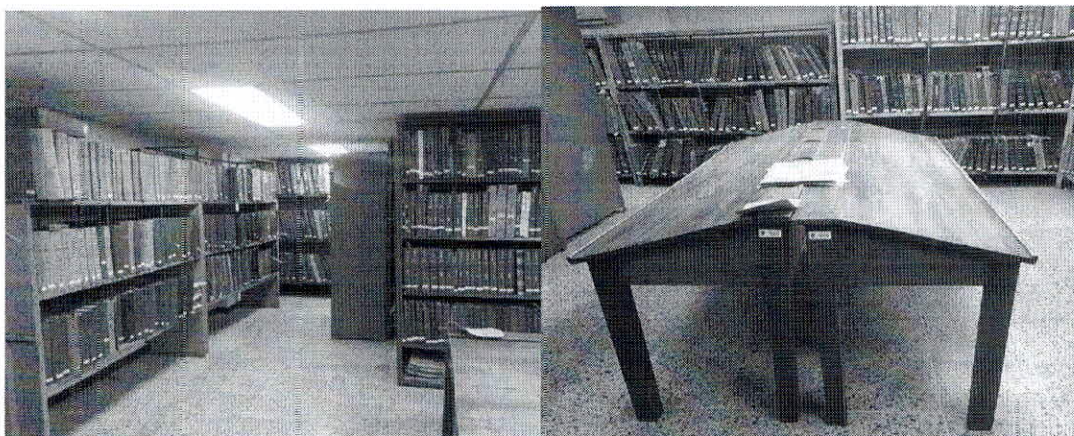
Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

correspondencia@supernotariado.gov.co



Nota: Esta ORIP cuenta con muy buenas prácticas de conservación para los documentos de Antiguo Sistema, si bien es cierto el lugar donde se encuentra este archivo presenta humedad en el techo, los funcionarios de la oficina se han esforzado por mantener los libros y cajas resguardadas y en buen estado.



10. Frente al cumplimiento de términos registrales, la Oficina ejerce un control de manera de semanal en cuanto a la calificación, correcciones y control de producto no conforme, mediante los números consecutivos generados en los turnos.

11. Riesgos: Gestión administrativa y jurídica documentados. Se evidencia que no se ha materializado ningún riesgo en la vigencia 2022, cumpliendo con la dimensión siete (7) "Control Interno" y la política de "control Interno" además de cumplir, con la política de "Política general para la administración de Riesgo" con el numeral 6.1 "Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades" de la norma técnica ISO 9001: 2015; De igual forma cumplen con la política general para la administración del riesgo.

12. Hay control diario de respuestas oportunas a las PQRS mediante filtros realizados por la funcionaria encargada de calidad y la señora registradora.

13. Se evidencia el conocimiento y contextualización de las expectativas y necesidades de las partes interesadas del servicio registral, por parte de los funcionarios.

14. Se evidenció que la ORIP está utilizando los formatos actualizados definidos por el Sistema de Gestión de Calidad, están muy atentos a las actualizaciones que se publican en la plataforma SISG y la página web de la SNR, lo anterior cumple con la dimensión cinco (5), "Información y Comunicación" y la política de "Ley de Transparencia y Acceso a la información pública" del MIPG.

15. En cuanto a la revisión aleatoria de las PQRS, (SNR2022ER:121408/099484/060013/087368), se determina que el tiempo promedio de respuesta al usuario es de 3 días. (evidencia 4 registros)

Código:

MP - CNEA - PO - 02 - FR - 04

V.02 Fecha: 08 - 08 - 2022

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

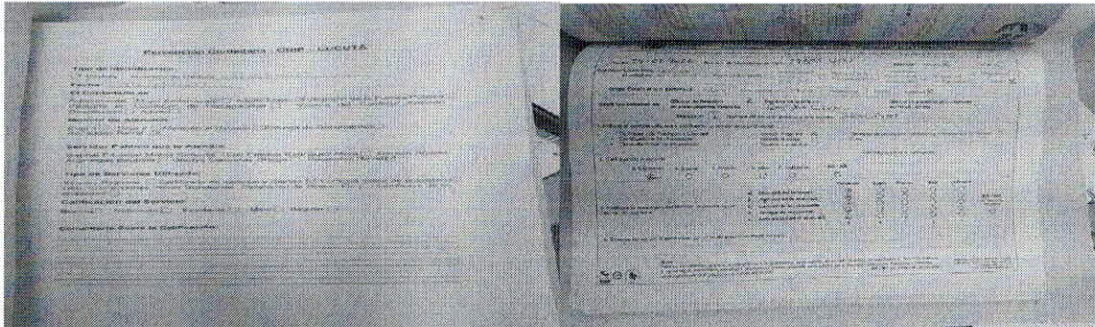
Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

correspondencia@supernotariado.gov.co

16. Se evidenció registro adecuado y oportuno de los Productos No Conformes en la plataforma de SISG (evidencia 4 registros)

17. Se observa en los registros físicos que se realizan las 6 Encuestas de Percepción Ciudadana diarias (plataforma SISG), con el objetivo de cumplir la meta mensual de las mismas. Teniendo en cuenta el resultado la percepción del ciudadano es buena y excelente, teniendo en cuenta que la radicación de documentos por la plataforma REL ha incrementado el número de encuestas aplicadas por la oficina, debería disminuir.



18. En cuanto a la Evaluación de Desempeño Laboral se evidenció la concertación de compromisos hasta 31 de diciembre de la misma anualidad, Se cuenta con la evaluación de desempeño a 30 de junio de 2022, cumpliendo así la Dimensión 1 Talento Humano y numeral 7.1.2 Personas y 7.2 Competencias de la Norma ISO: 9001-2015.

19. Se evidencia la ubicación de canecas para la clasificación de los residuos orgánicos y residuos no aprovechables, lo que permite que la ORIP pueda cumplir con las políticas y objetivos ambientales. En estas Oficina se tiene la buena práctica del reciclaje y del aprovechamiento de los residuos. Dando cumplimiento con la Dimensión tres (3) "Gestión con Valores para Resultados" y la política "Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos"; además de cumplir con el Decreto 1076 del 2015 y el numeral 6.2.2. "Planificación y acciones para lograr los objetivos ambientales" de la norma técnica ISO 14001:2015.

20. La ORIP cumple con los estándares mínimos referentes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con la demarcación adecuada de las rutas de evacuación, camilla en cada piso del edificio, botiquines con elementos esenciales para atención de emergencias y un brigadista por cada piso, baños adecuados para el uso de las personas con condiciones especiales,





Cabe resaltar que la ORIP construyó con recursos propios un gimnasio deportivo para uso de los funcionarios y la práctica de pausas activas.



21. Mensualmente seleccionan al funcionario destacado por su efectividad en sus labores.



No conformidades:

1. Una vez validado el proceso de Devolución de Dinero, el procedimiento Pago de Devoluciones de Dinero, se evidencia el incumplimiento de las actividades #16 y 17 del procedimiento, que está dispuesta en los siguientes términos:

Actividad #16: "Notificar al beneficiario del pago por parte de las ORIP el abono en cuenta, de su solicitud de devolución"

Actividad #17: "Verificar que el pago realizado por el nivel central, sea notificado oportunamente al beneficiario final, para lo cual se debe ejecutar el siguiente control: cada vez que novel central informe a una ORIP, de la realización de un pago por devolución de dinero, el funcionario encargado en la ORIP, con un plazo de cinco (5 días) hábiles, debe notificar del mismo al beneficiario final; con el fin de evitar que se tramite nuevamente esta misma solicitud; mediante un medio idóneo deben notificar al usuario de dicho pago"

Incumplimiento: Únicamente se comunica al beneficiario el acto administrativo remitido al Grupo de Tesorería de la Superintendencia de Notariado y Registro, con el cual se inicia el trámite de la devolución.

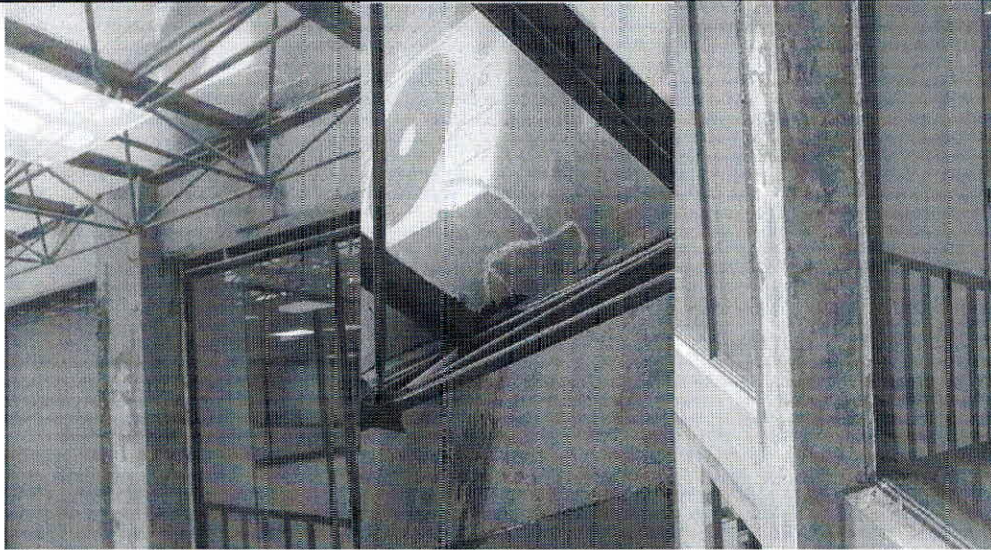
Recomendaciones:

1. Se recomienda socializar con todos los funcionarios de la ORIP la ruta para llegar al mapa de procesos de la Entidad, ubicación en el mapa de procesos y la visualización de procesos, procedimientos, guías, instructivos, políticas de operación, procesos y procedimientos que son de su competencia.
2. Se sugiere implementar un control (planilla) frente a la remisión física de documentos que se realiza entre la ventanilla de la Oficina (Ventanilla de Caja) y la Línea de Producción.

7. ASPECTOS RELEVANTES PARA ESCALAR EN NIVEL CENTRAL

INFRAESTRUCTURA:

1. Se observan aires acondicionados en mal estado, sin funcionamiento, teniendo en cuenta que durante la vigencia 2022 no se ha realizado mantenimiento, aun cuando se tiene evidencias de la solicitud de mantenimiento.
2. Los domos que se encuentran en el centro del interior del edificio donde funciona la ORIP, se encuentran averiados por lo que el agua se filtra deteriorando notablemente las paredes de la estructura física.
3. La placa de concreto (techo) que está sobre el archivo de la ORIP, se encuentra agrietada, poniendo en riesgo la integridad de la documentación guardada, por lo que se hace necesario ajustar por parte del área encargada.



SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS:

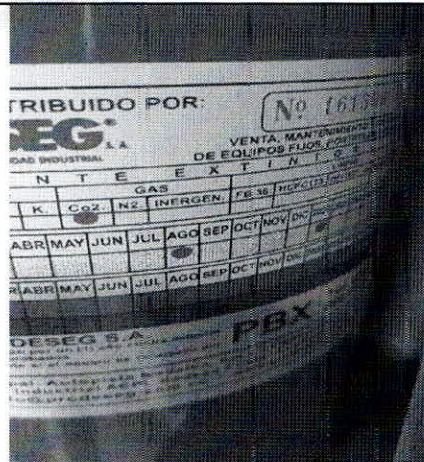
1. A pesar de las repetidas peticiones por todos los canales de la competencia, se evidencia que los elementos de papelería no son suministrados en su totalidad, ni en el tiempo solicitado, por lo que se solicita apoyo del Grupo de Servicios Administrativos de la SNR.

TALENTO HUMANO:

1. Frente a la entrega de las dotaciones desde el Nivel Central, se realizan de manera inoportuna, en mal estado y de mala calidad (5 funcionarios que aplican a ellas.)
2. Frente al SG-SST, los funcionarios y contratistas de la ORIP manifiestan no tener conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; además desconocen el programa para la prevención de enfermedades osteomusculares y riesgos psicosociales y el programa de prevención y control de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas; lo anterior incumple con la Dimensión Uno (1) "Talento Humano" y la política "Talento Humano" del MIPG; lo que sugiere que el SG-SST de la Entidad, no tiene cobertura nacional, no ha sido sensibilizado a todos los integrantes del sistema, incluidas las ORIP, por parte de las dependencias responsables, además de incumplir con la norma 45001:2018 en su numeral 7.4.2 "Comunicación Interna". Se solicita mayor apoyo, asistencia y capacitación por parte del Grupo encargado en el Nivel Central.

Adicionalmente, la ORIP cuenta con brigadistas capacitados para la atención de emergencias con una sola sesión de capacitación al líder de la brigada pero no hay cobertura para toda la Oficina.

Se observa que la oficina cuenta con extintores con recargas vencidas, lo que imposibilita su uso ante una emergencia; lo anterior incumpliendo con la Dimensión Uno (1) "Talento Humano" y la política Uno (1) "Talento Humano del MIPG.



En cuanto a los exámenes médicos ocupacionales, los funcionarios de la ORIP de Cúcuta, tuvieron esta jornada en el segundo semestre de 2019, siendo la última practicada.

Nota: El no cumplimiento de estos requisitos, expone a la Entidad a pagar las multas y sanciones establecidas en el Decreto 1072 del 2015 y a un riesgo de demandas laborales por culpa patronal debido a la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales, que se hubiesen podido prevenir y/o tratar a tiempo; además de la disminución de la productividad laboral por las incapacidades médicas o el aumento de reubicación y estabilidad laborales reforzada, dando como resultado el cierre de la ORIP.

3. De acuerdo a la ubicación geográfica de la ORIP de Cúcuta y su circunscripción registral, cabe resaltar que la oficina tiene a cargo el manejo de la zona denominada como Catatumbo y deduciendo su vulnerabilidad, es importante que la ORIP cuente con más personal de apoyo en el proceso, ya que en la actualidad solo se cuenta con dos contratistas atendiendo el tema de tierras.

ATENCIÓN AL CIUDADANO:

1. Revisar y socializar la actualización de los formatos de Encuestas de Percepción Ciudadana.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

1. Se recomienda ajustar las políticas de operación, determinando tiempo específico para cada instancia y rol del procedimiento, de devolución desde dinero según Resolución 13525 -2016, donde se establecen 30 días para la finalización del procedimiento, según se observa intervienen 3 partes – ORIP – Dirección Regional- Tesorería.
2. Se recomienda actualizar formatos de Liquidación de VUR (se encuentran con sello de Icontec y otros

8. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

ADECUACION:

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.