

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

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Procesos llevados por la ORIP Dosquebradas
Responsable del Sistema y/o Proceso:	Jennette Lucrecia Duque Echeverry
Auditor Líder y Equipo:	Ceidy Ortiz Espitia Daniel Armando Másmela Acosta
Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:	Funcionarios y contratistas de la ORIP
Fecha Realización Auditoría:	20 y 21 de octubre de 2022
Fecha Entrega Informe:	21 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 ambientales, SST y 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 relacionada al Registro de Instrumentos Públicos y la aplicación de la documentación asociada, esto es, el uso de guías, formatos, indicadores, riesgos, plan de mejoramientos, políticas de operación, etc.

2021: Procesos Administrativa Registral y Jurídica Registral

2022: Primer trimestre Procesos Administrativa Registral y Jurídica Registral, (el proceso de Registro instrumentos públicos y procedimiento Registro de documentos comenzó a regir a partir de agosto 2022).

Alcance en tiempo: del 01 de enero del 2021 al 30 de abril del 2022.

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

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 Dosquebradas, manifiesta visita por parte de la Superintendencia Delegada de Registro, sin embargo, este informe, no hace parte de los planes institucionales, producto de auditorías por parte de la OCI, ni auditorías externas por parte de la Contraloría General de la República.

5. INFORME DE AUDITORÍA:

Siendo las 10:00 de la mañana del día 20 de octubre 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, incluyendo el líder de los procesos; en la reunión de apertura, se explicó 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).

La metodología para el desarrollo de auditoría se basó en entrevistas 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 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 las preguntas predefinidas establecidas en la metodología.

No hubo restricciones de movilidad o imposibilidad de realizar la auditoría *in-situ*, se aplicaron los protocolos de bioseguridad a causa del Covid19, la auditoría se realizó de manera presencial.

La ORIP cuenta con un facilitador de calidad, sin embargo, desde la Oficina Asesora de Planeación se debe generar mayor acompañamiento frente a todos los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de fortalecer la mejora continua del ejercicio registral de la ORIP Dosquebradas.

Para el desarrollo de los procesos, la ORIP cuenta con personas, que cumplen con las funciones asignadas, funcionarios, contratistas y personas de apoyo.

El grado de compromiso por parte de facilitadoras y coordinación en el desarrollo de sus tareas y disposición, para atender la auditoría y todas las recomendaciones que de allí se derivan.

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

Gestión del Talento Humano

Conformidad: Personal de planta con conocimiento y competencias conforme al cargo, de conformidad con los numerales 7.1.2 personas, 7.2 competencias, 7.3 toma de conciencia de la NTC 9000:2015 y Dimensión 1 del MIPG. La ORIP cuenta con personal distribuido así:

Proceso Gestión jurídica Registral: 3 abogados calificadores Profesionales Universitarios (siendo una a la fecha de la visita la Registradora Encargada) y 3 contratistas abogados calificadores.

Despacho del Registrador: 1 Registrador (No se encontraba en la fecha de la auditoría realizada).

Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa Registral: 3 Profesionales Universitarios 2 Técnicos Administrativos y 3 contratistas de gestión documental.

Conformidad: Se evidencia formulación de la EDL en el respectivo SISG de conformidad con los numerales 7.1.2 personas, 7.2 competencias, 7.3 toma de conciencia de la NTC 9000:2015 y Dimensión 1 del MIPG.

Conformidad: La atención al público se presta diariamente de manera personalizada para direccionar al usuario y posee ventanilla de atención al público, conforme a los numerales 7.2 competencias, 7.3 toma de conciencia, 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la NTC 9000:2015 y Dimensión 1 y 2 del MIPG.

Oportunidad de mejora: Por solicitud de la Registradora encargada, sugiere mantener la contratación del personal con el fin de no generar traumatismo y retroceso a la hora de la calificación de documentos y cumplimiento del proceso registral, conforme al numeral 10.3 mejora continua de la NTC 9000:2015.

Oportunidad de mejora: Por solicitud de la Registradora encargada, es pertinente que los abogados antes de llegar a las oficinas pasen por un entrenamiento en registro, esto facilita las labores en los tiempos acordados en el contrato, conforme al numeral 10.3 mejora continua de la NTC 9000:2015.

Oportunidad de mejora: A pesar de que se hace entrenamiento a nuevos ingresos de personal (contratistas) o reinducción en información relacionada a temas de la SNR, se les sugiere se debe dejar traza del mismo con su respectivo seguimiento, que sirve como soporte a la hora de una evaluación de desempeño o cumplimiento de objetivos de los contratistas, de conformidad con los numerales 7.1.2 personas, 7.2 competencias, 7.3 toma de conciencia de la NTC 9000:2015 y Dimensión 1 del MIPG.

No conformidad: Exámenes periódicos de salud no se han realizado, a la fecha de la auditoría y evaluación de puestos de trabajo, por cuanto existen puestos de trabajo en mezanines, frente a rack de comunicaciones, con riesgo de derrumbamiento por el peso de los mismos, contrario a la dimensión 1 del modelo integrado de planeación y Gestión – MIPG, al Decreto 1072 del 2015, artículo 2.2.4.2.18 "exámenes médicos ocupacionales. (Nivel central) y a los numerales 7.1 Recursos de la ISO NTC 9001:2015 y presentación del riesgo de seguridad y salud en el trabajo.



Direccionamiento Estratégico y Planeación

Conformidad: Se presenta DOFA e identificación de partes interesadas, evidenciada en la presentación por parte de la ORIP, de conformidad con los numerales 4. Análisis del contexto de la organización y 5.1.2 Enfoque al cliente de la NTC 9000:2015 y Dimensión 2 del MIPG.

Oportunidad de mejora: A pesar de que la oficina presenta participación frente a su gestión con el seguimiento en OneDrive de los riesgos, existe debilidad en los conceptos relacionados a la matriz de riesgos del proceso registral, de acuerdo con el numeral 6.1 Acciones para dirigir el riesgo y oportunidades de la NTC 9000:2015 y la Dimensión 2 del MIPG.

Pantallazo seguimiento a riesgos de la ORIP:

laria Fernanda Moreno Suatema > Estadística > 09. Riesgos ORIPS > 15 Riesgos ORIPS > Regional Andina > Riesgos ORIP Dosquebradas

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir	Actividad
Proceso Gestión Jurídica	23/08/2016	Any Johanna Ayala Acuña	4 elementos	Compartido	
Proceso Gestión Tecnológica y Administrad...	23/08/2016	Any Johanna Ayala Acuña	4 elementos	Compartido	

Vis archivos > Estadística > 09. Riesgos ORIPS > 15 Riesgos ORIPS > Regional Andina > Riesgos ORIP Dosquebradas > Proceso Gest

Nombre ↑	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir	Actividad
Evidencias Monitoreo	23/03/2016	Any Johanna Ayala Acuña	6 elementos	Compartido	
Informes Monitoreo	23/03/2016	Any Johanna Ayala Acuña	5 elementos	Compartido	
Matrices Riesgos	23/03/2016	Any Johanna Ayala Acuña	5 elementos	Compartido	
Plan de Mejoramiento	24/04/2020	Willington Sazueno Moxer	1 elemento	Compartido	

Oportunidad de mejora: Se observa debilidades en la identificación del MIPG, se sugiere el curso gratuito generado por el DAFP, de acuerdo al numeral 7.2 competencias y 7.1.6 conocimiento de la organización de la NTC 9000:2015 y Dimensión 1 y 2 del MIPG.

Gestión con valores para Resultados

Conformidad: Los funcionarios manifiestan conocer los aplicativos SIR, VUR, aplicativos SISG y poseen soporte mesa de ayuda de manera presencial, por parte de un ingeniero asignado por la OTI de Pear Solutions, ubicado en la ORIP de Pereira, de acuerdo con el numeral 7.1 Recursos de la NTC 9000:2015 y Dimensión 3 del MIPG.

Conformidad: Se evidencia que existe diligenciamiento de las encuestas de percepción al usuario, conforme a los parámetros de la OAP, como también, seguimiento a las PQRS que ingresan por SISG e iris documental, directamente en la ventanilla de correspondencia de la ORIP y uso del buzón de sugerencias, relacionado a la dimensión siguiente evaluación de resultados.

No Conformidad: Se identifica que la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Dosquebradas, se encuentra en condiciones precarias frente a su infraestructura para su funcionamiento y operación de procesos para lograr la conformidad de sus productos y servicios, de igual manera, durante la visita se evidenció que la oficina se encuentra latente a riesgos de humedad, falta de ventilación y luminosidad, respecto al almacenamiento de cajas de archivos o memorias documentales se encuentran en deficientes condiciones y anti funcionales expuestas a contaminación de temperatura y humedad afectando la conservación documental.

Cabe resaltar que, existe informe a raíz de una visita técnica por la Dirección de Gestión del Riesgo - DIGER, de la Alcaldía de Dosquebradas de fecha del 22 de septiembre de 2021, quien manifiesta que "se realizaron ampliaciones sin contar con permiso o licencias de construcción, motivo por el cual se presume que las mismas son ilegales" (se adjunta evidencia de informe del IDIGER como documentación adicional). Por lo anteriormente expuesto es contrario a los numerales 7.1 Recursos, 7.1.3 Infraestructura, 8.5 Producción y prestación del servicio 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos y 6.2.2. "Planificación y acciones para lograr los objetivos ambientales" de la norma técnica ISO 14001:2015 de la NTC 9000:2015 y Dimensión 3 del MIPG.

Nota: La dirección financiera mediante oficio SNR2021EE1134 del 22 de diciembre de 2022, manifestó que se incluye dentro del proyecto de inversión 2022, que a la fecha de auditoría no presenta avance.

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



Código:
MP - CNEA - PO - 02 - FR - 04
V.02 Fecha: 08 - 08 - 2022

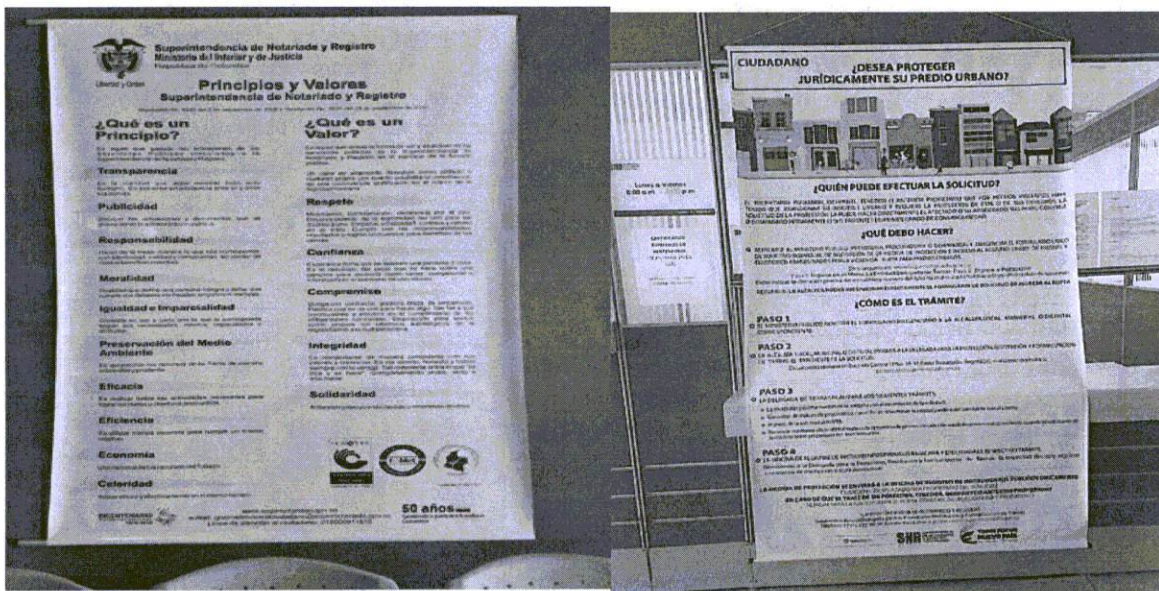
Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
PBX 57 + (1) 3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
correspondencia@supernotariado.gov.co

Información y comunicación:

Oportunidad de mejora: A pesar de que se cuenta con herramientas de acceso a la información institucional (correos, intranet, etc.), se debe reforzar el uso de las mismas a través de socialización al interior de la ORIP, conforme a numerales 7.4 comunicación de la NTC ISO 9001: 2015.

Oportunidad de mejora: Requieren fortalecer los temas relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad y MIPG conforme con la dimensión cinco (5) "Información y Comunicación" y su política de "Ley de Transparencia, acceso a la información pública" del MIPG, al numeral 7.3 competencia y 7.4 comunicación de la NTC ISO 9001: 2015.

Oportunidad de mejora: Se evidencia desactualización de información expuesta al público (pendón) relacionada con la misión, visión, principios y valores, contrario al numeral 7.4 comunicación de la NTC ISO 9001:2015 y a la dimensión 5 y la política de "Ley de Transparencia y Acceso a la información pública" del MIPG. (Nivel central).



Oportunidad de mejora: Se evidencia información documental en matrices o correos que no corresponden a la SNR, de igual manera, se observa que, todavía cuenta con los logos de ICONTEC, se debe actualizar.

No conformidad: A pesar de que se esmeran por la organización de sus archivos, en cumplimiento a las TRD, existen debilidades en almacenamiento (humedad a causa de inundaciones, ventilación inadecuada, contaminación, falta de espacio, hacinamiento de documentación en mezanine), ocasionando afectación y pérdida de la documentación registral contrario al numeral 7.5 Información documentada de la NTC ISO 9001: 2015, 7.1 Recursos, 7.1.3 Infraestructura, 8.5 Producción y prestación del servicio 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos y 6.2.2. "Planificación y acciones para lograr los objetivos ambientales" de la

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

Código:

MP - CNEA - PO - 02 - FR - 04

V.02 Fecha: 08 - 08 - 2022

norma técnica ISO 14001:2015. de la NTC 9000:2015 y Dimensión 3 del MIPG. (Corresponde Direcciones Regionales y Nivel central).



No conformidad: Se evidenció que el formato de correcciones aún no ha sido actualizado, con logos que no corresponden y no existen en la página web; contrario a la dimensión cinco (5), "Información y Comunicación" y a los numerales 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada y 10. Mejora de la NTC ISO 9000:2015. (Nivel Central).

Gestión del conocimiento e innovación y Gestión:

Conformidad: La ORIP cuenta con herramientas como Sistema SIR, Plataforma SISG, VUR, Sistema IRIS de línea de producción, para la guarda y preservación de la información y su adecuado uso.

Fotografías In Situ: Diversos puntos de la ORIP Pereira

No conformidad: Se evidencia reporte de correo a la Regional Andina donde la ORIP Dosquebradas manifiesta recarga de extintores con fecha del 29 de septiembre de 2022, por tanto, se cumple con el numeral 7.1 recursos de la Norma ISO 9001: 2015 y 6.2.2. "Planificación y acciones para lograr los objetivos ambientales" de la NTC ISO 14001:2015. y componente gestión con valores para resultados. (Corresponde a nivel central).

Según evidencia los extintores fueron recargados el día 17 de septiembre de 2022 por la empresa JM GRUPO EMPRESARIAL S.A.S. (se adjunta evidencia de factura de remisión y correo enviado a la Regional Andina como documento adicional).

Evaluación de Resultados

Conformidad: Se presenta seguimiento a indicadores y cumplimiento de metas en la hoja de vida de resultados, así como soportes de las fuentes de información, de acuerdo a la OneDrive consultada, propia del grupo de estadística de la Oficina Asesora de Planeación, en donde se incluyen los siguientes temas (ver anexos soportes):

- Encuestas: Reporte de encuestas de percepción ciudadana, dando cumplimiento a la Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" y la política de "Servicio al Ciudadano" y la norma técnica ISO 9001: 2015 en su numeral 9.1.2 "Satisfacción del Cliente" y 5.1.2 Enfoque al cliente de la NTC 9001:2015 a Dimensión Evaluación de resultados del MIPG.

Recorte cuadro percepción ciudadana SISG.

Fuente: Grupo Atención al ciudadano

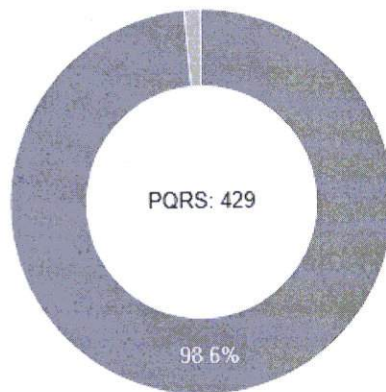
- PQRS: cumplen con la contestación de las respectivas PQRS reportadas a la ORIP, tanto por ventanilla como en Plataforma SISG, conforme Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" y la política de "Servicio al Ciudadano" y la norma técnica ISO 9001: 2015 en su numeral 9.1.2 "Satisfacción del Cliente" y 5.1.2 Enfoque al cliente de la NTC 9001:2015 a Dimensión Evaluación de resultados del MIPG.

Consolidado Pqrs

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



■ En trámite: 6 ■ Retornadas: 0
■ Respuesta preliminar: 0 ■ Ampliación / Req: 0
■ Finalizadas: 423

Fuente: Plataforma SISG con corte a 31 de octubre

- Devolución de dinero cuenta producto y cuenta nivel central: Se evidencia reporte de devoluciones, conforme al numeral 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación, 7.1.5 Recurso de seguimiento y medición y 8.5 Producción y prestación del servicio, 5.1.2 Enfoque al cliente de la NTC 9001:2015 y la Dimensión Evaluación de resultados del MIPG.

Fuente: correo institucional

- Documentos pendientes: Se observó la tendencia a la disminución y cumplimiento de metas conforme lo revisado en el Link soportes evidencias cargado a la OAP, con sus respectivos análisis, conforme a los numerales 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación, 7.1.5 Recurso de seguimiento y medición y 8.5 Producción y prestación del servicio de la NTC 9001:2015 y la Dimensión Evaluación de resultados del MIPG.

Oportunidad de mejora:

- Reimpresos: Se observa conforme al link de soporte evidencias reporte errado respecto al indicador, dado que, el reporte no puede ser cero "0" se informa que, se debe solicitar asesoría a la Oficina Asesora de Planeación en cumplimiento, a los numerales 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación, 7.1.5 Recurso de seguimiento y medición y 8.5 Producción y prestación del servicio de la NTC 9001:2015 y la Dimensión Evaluación de resultados del MIPG.
- Correcciones internas: Se observa reporte tanto en el link de soportes de indicadores como su análisis, así como reporte en la plataforma del SISG de salidas no conformes para 2022, en cumplimiento a los numerales 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación, 7.1.5 Recurso de seguimiento y medición, 8.5 Producción y prestación del servicio y 8.7 Control de salidas del proceso, productos y servicios no conformes de la NTC 9001:2015 y la Dimensión Evaluación de resultados del MIPG.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

ADECUACIÓN:

La ORIP en su mayoría cumple con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001: 2015 y requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, sin embargo, existen debilidades de infraestructura (filtraciones de agua), carencia de extintores y revisión de documentación del sistema.

En cuanto a oportunidades de mejora se deben tener en cuenta al momento de ser socializado con la dirección técnica de registro, direcciones regionales y otras dependencias del nivel central.

PERTINENCIA:

La ORIP de Dosquebradas, evidencia su alineación a la misión y visión de la SNR, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, aplicabilidad de los valores y principios institucionales.

EFICACIA:

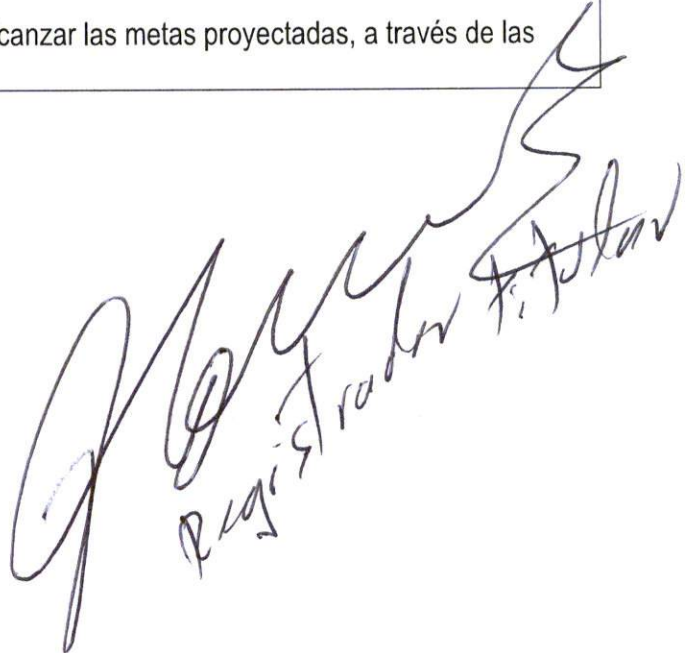
La ORIP de Dosquebradas, muestra capacidad para alcanzar las metas proyectadas, a través de las diferentes evidencias suministradas.

Firman:


JENNETTE LUCRECIA DUQUE ECHEVERRY
Registradora de Instrumentos Públicos (E)

CEIDY ORTIZ ESPITIA
Profesional Especializado - OAP


DANIEL A. MASMELA ACOSTA
Profesional Especializado - OAP


Registrador Titular