

Iniciales de la Dependencia- “Numero”

SNR20__IE.....

EL REGISTRADOR SECCIONAL DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS DE IPIALES NARIÑO

HACE EL COMPROMISO:

Declaro expreso el compromiso que asumo con la Oficina Asesora de Planeación de Gestión, para entregar la información solicitada con la veracidad, calidad y oportunidad establecida, en relación con la auditoría que se adelantará en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ipiales- Nariño, durante el periodo comprendido entre el 07 de septiembre al 09 septiembre del presente año, conforme a la programación de la presente vigencia.

En especial nos comprometemos a lo siguiente:

A. VERACIDAD

- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación de la Superintendencia de Notariado y Registro responde a criterios de autenticidad, tanto de las fuentes de donde se toma como el contenido que se suministra. Esta autenticidad se evidencia con la suscripción que da su entrega mediante los canales de comunicación interna institucionalizados.
- La información suministrada a la Oficina de Asesora de Planeación responde a criterios de claridad. En este sentido toda la información suministrada registra de manera inequívoca las acciones o actuaciones ejecutadas por los servidores, contratistas o grupos de interés en su gestión o interacción con la Entidad.
- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación responde a criterios de confianza, lo que implica que se tiene seguridad que lo suministrado, registrado o informado está acorde con los soportes y sobre los mismos existe presunción de integridad.

Código:
CNEA - PO - 02 - FR - 02
03 - 12 - 2020

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

- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación responde a criterios de constancia, lo anterior implica que la información es cierta, de conformidad con los datos o registros tomados de las fuentes formales institucionales.
- La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación responde a criterios de exactitud, razón por la cual ella es igual a la tomada en las diferentes fuentes de información institucionales y en caso de otras fuentes, corresponde a un nivel de semejanza mayor del 95% del modelo original del cual fue tomada.

B. CALIDAD

La información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación responde a criterios de calidad. En virtud de lo anterior, toda la información debe cumplir en alto grado con el conjunto de las características inherentes que de ella ha requerido la Oficina Asesora de Planeación. Al respecto se aclara que esas características inherentes se deben entender como aquellas que hacen parte de la información.

C. OPORTUNIDADES

La información solicitada por el auditor será entregada por el proceso auditado de la entidad dentro del tiempo establecido. En caso de que la información no pueda ser remitida por su volumen, el auditado informara al coordinador del Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación.

La presente constancia, se firma a los 09 del mes septiembre del año 2022.



María Victoria Caicedo Calderón

Registradora Oficina de Registro Instrumentos Públicos de Ipiales

Anexos: Numero de folios
Transcriptor: Nombre del transcriptor
Copia: Nombre de la Dependencia a que se envía la copia

Código:
CNEA - PO - 02 - FR - 02
03 - 12 - 2020

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

correspondencia@supemotariado.gov.co

AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO:

Inicio de auditoria gestión de calidad

FECHA:

Ipiales, 07 de 09 de 2022

HORA INICIO / FINAL:

De 02:00 p.m. Hasta 03:00 p.m. horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN:

Oficina de Registro e Instrumentos Públicos de Ipiales



DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA

Oficina Asesora de Planeación -

NOMBRE DEL MODERADOR:

Carmen Lucia Vergara – Nickson Alejandro Hernández

LISTA DE ASISTENTES:

Nº	Nombre del Funcionario	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	María Victoria Caicedo Calderón	Registrador Orijipiales	maria.caicedo@supernotariado.gov.co	
2	Carmen Lucia Vergara	OAP	Carmen.vergara@supernotariado.gov.co	
3	Nickson Alejandro Hernández González	DAF - líder el de SGA	nickson.hernandez@supernotariado.gov.co	Nickson Hernández

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 de Formato: SIG - SGC - PO - 01 - PR - 04 - FR - 04 Versión: 01 Fecha de Elaboración: 08/08/2022

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

Se realiza visita para la validación de conformidad de la documentación soporte del proceso de "Registro de Instrumentos Públicos, Corrección de Documentos y Devoluciones de Dinero " y la aplicación de la documentación asociada, esto es, el uso de guías, formatos, indicadores, riesgos, plan de mejoramientos, políticas de operación, etc.

Del periodo comprendido del 01 de enero del 2021 al 30 de abril del 2022

COMPROMISOS Y TAREAS

N°	Tarea	Responsable	Fecha de Entrega
1			
2			
3			
4			

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>
corresponsdencia@supernotariado.gov.co

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

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Oficina de Registro de Instrumentos Públicos - Ipiales
Responsable del Sistema y/o Proceso:	María Victoria Caicedo Calderón
Auditor Líder y Equipo:	Nickson Alejandro Hernández Carmen Lucía Vergara García
Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:	Elena Amparo Chaves - Auxiliar Administrativo 18 María Victoria Caicedo Calderón - Registradora
Fecha Realización Auditoría:	07 de septiembre de 2022
Fecha Entrega Informe:	09 de septiembre de 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 del proceso de "Registro de Instrumentos Públicos, Corrección de Documentos y Devoluciones de Dinero " 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

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 Ipiales manifiesta no tener planes de mejoramiento productos de auditorías o visitas internas y/o externas, lo anterior, dado que no ha sido visitada por algún Ente o de Dependencia de control; tampoco tiene planes de mejoramiento de autocontrol documentados.

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

correspondencia@supemotariado.gov.co

5. INFORME DE AUDITORÍA:

Siendo las 02 de la tarde del día 07 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 el líder del proceso, señora Registradora de Instrumentos Públicos de la oficina; 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 ORIP no cuenta con un facilitador de calidad, situación que dificulta la implementación del sistema de gestión.

Para el desarrollo de los procesos, la ORIP cuenta con (12) personas, que cumplen con las funciones asignadas, entre funcionarios, contratistas y personal de apoyo.

La metodología para el desarrollo de auditoria se basó en entrevistas con los ejecutores de los procesos y revisión de evidencias física; 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 en la metodología.

Es de resaltar el compromiso, liderazgo 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.

Se observa que la ORIP está incorporando tecnicismo a la planificación, control y seguimiento del proceso, lo que está aporta a la oficina en la mejora continua de su operación.

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

Se resalta la disposición de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ipiales para atender la auditoria y todas las recomendaciones que de allí se derivan

La funcionaria de la ORIP identifican la misión, visión, objetivos institucionales; así como los principios y valores de la SNR; por otra parte, no se identificó el alcance del SG-Calidad, las políticas de operación y objetivos de calidad en los cuales participan; se evidenció falencias en el conocimiento de la ubicación del mapa de procesos y su documentación asociada en la página

Superintendencia de Notariado y Registro

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

Ante el numeral 8.2. Preparación y respuesta ante emergencias de la norma técnica ISO 45001:2018. Se evidencia que la oficina cuenta con dos (2) camillas, carencia de señalización, incumpliendo parcialmente con la dimensión Uno (1) "Talento Humano" y la política Uno (1) "Talento Humano del MIPG; además de incumplir con el Decreto 1072 del 2015, artículo 2.2.4.2.18 con la realización de exámenes médicos ocupacionales ya que los funcionarios manifiestan que no se les ha realizado.

Con respecto al conocimiento del MIPG, la ORIP manifiesta no haber recibido capacitación o socialización por parte de la Oficina Asesora de Planeación, Dirección Regional o por la Dirección Técnica de Registro; por lo que no conocen las dimensiones y políticas del modelo, la evaluación a través del FURAG, la articulación del Modelo con el quehacer de la oficina. Lo anterior, incumple directamente con la dimensión de "Información y Comunicación" y la política de "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción" y el numeral 7.4. "Comunicación" de la norma técnica ISO 9001: 2015.

Los funcionarios de la ORIP de Ipiales mencionan no haber recibido socialización sobre el sistema de gestión de calidad, identifican la misión, visión, principios y valores de la Entidad; no se ubican en el mapa de procesos las funciones que desarrollan; lo anterior, dando incumplimiento con la dimensión 2 "Direccionamiento Estratégico" y la política "Planeación Institucional" del MIPG; y la ISO 9001: 2015 en su numeral 5.2. "Política de Calidad" y 6.2. "Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos"

La ORIP hace seguimiento a la percepción de los usuarios/clientes, del grado en que se cumplen con sus necesidades y expectativas; Este seguimiento lo realiza a través de las PQRS y de las encuestas de percepción; En cuanto al manejo de las peticiones, éstas se les da tratamiento a través del aplicativo SISG y se encuentran al día, no se encuentran PQRS vencidas, lo anterior 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".

No se evidencio, durante el desarrollo de la auditoría, los tramitadores en las afueras de las instalaciones de la ORIP.

No conformidades

Se evidenció que la ORIP no están utilizando los formatos actualizados definidos por el SGC; lo anterior incumpliendo con la Dimensión cinco (5), "Información y Comunicación" y la política de "Ley de Transparencia y Acceso a la información pública" del MIPG.

Se evidenció que la ORIP no tienen identificado riesgos asociados a su oficina, incumpliendo así con la dimensión siete (7) "Control Interno" y la política de "control Interno" además de incumplir,

Superintendencia de Notariado y Registro

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

web; por lo anterior, se incumple con la dimensión cinco (5) "Información y Comunicación" y su política de "Ley de Transparencia y Acceso a la información pública" del MIPG, incumpliendo con el numeral 5.2.2, de la Norma ISO 9001: 2015 "Comunicación de la política de la calidad", por parte de las dependencias responsables.

La ORIP cuenta con el personal para el desarrollo de las actividades el cual está distribuido así: siete (7) funcionarios entre los que se encuentra el Registrador; tres (3) contratistas; una (1) guarda de seguridad; una (1) persona para servicios generales que facilita el cumplimiento de las expectativas del Usuario/Cliente, redundando en el buen servicio prestado. Lo anterior en cumplimiento de la dimensión uno (1) "Talento Humano" y la política "Gestión estratégica del Talento Humano" así como el numeral 7.1.2. "Personas", de la norma técnica ISO 9001 del 2015.

Con respecto a la infraestructura física necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, cuentan con espacio suficiente para su quehacer; así mismo es de recalcar que no cuentan con extintores suficientes para la sede; faltan equipos de cómputo para todos los funcionarios y contratistas; faltan puntos ecológicos, se evidencia que el botiquín no cumple con los elementos necesarios, equipos tecnológicos obsoletos (computadores, fotocopiadores y Scanner); Lo anterior incumple con la dimensión "Gestión con Valores para Resultados" y la política "Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos" del MIPG.

Se evidencia que la ORIP genera residuos peligrosos (luminarias, tóner, Raees), los cuales se encuentran almacenados de manera adecuada en una la zona destinada para tal fin para el adecuado manejo de los residuos generados, en relación con el manejo de los residuos aprovechables se evidencio el adecuado manejo y separación de los residuos generados.

Se evidencio que cuentan con una planta eléctrica la cual no presenta fugas y no se identificaron residuos peligrosos (aceites, baterías, entre otros).

Los servidores públicos auditados tienen identificado las responsabilidades de la ORIP, más no están descritos en el formato descrito por el SGC, sin embargo, los funcionarios manifiestan que en oportunidades escasas se han recibido inducción al personal nuevo, para las reinducciones realizadas indican que los horarios de las capacitaciones no son las adecuadas por el cumplimiento de sus funciones. Aunado a lo anterior, todos los funcionarios demostraron seguimiento al cumplimiento de sus funciones a través de la evaluación del desempeño. Lo anterior en cumplimiento parcial de la dimensión uno (1) "Talento Humano" y la política "Gestión Estratégica del Talento Humano, además del cumplimiento del numeral 7.2, 7.3. de la norma técnica ISO 9001: 2015.

Con respecto al ambiente laboral para la operación de los procesos, los funcionarios manifiestan tener un buen ambiente; entre los integrantes del equipo de la oficina, manifiestan que no realizan pausas activas; no existen actividades de la ARL, la Dirección Regional, la Dirección de Talento Humano.

Superintendencia de Notariado y Registro

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

con la 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.

Se evidenció que la ORIP no tienen indicadores, por lo cual se hace necesario la identificación, documentación y seguimiento por lo cual están expuestos a perder el control sobre su objetivo misional. Además de incumplir la Dimensión Cuatro (4) "Evaluación para resultados" y la política de "Seguimiento y evaluación del desempeño institucional" así como el numeral 9.1 "Seguimiento y medición de los procesos" de la ISO 9001: 2015.

La ORIP comunica no tener el análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas; se debe realizarlo de acuerdo con el análisis del contexto propio de la Oficina; Además, no cuenta con mecanismo para la toma decisiones tales como los indicadores, riesgos y planes de trabajo descritos. Lo anterior da incumplimiento de la dimensión dos (2) "Direccionamiento Estratégico y Planeación" y la política "Planeación Institucional", además de cumplir con la norma técnica ISO 9001: 2015 en el capítulo 4, 4.1, 4.2, 5, 5.1, 5.1.2, 6, 6.1 y 7.1.6.

Oportunidades de mejora:

Se sugiere realizar campañas de sensibilización al personal de la oficina en los temas relevantes y de importancia como riesgos, indicadores, cronogramas, metodología interna de trabajo y demás temas relacionados con la gestión interna de la Oficina y de la Entidad.

Se sugiere que para la formulación de planes de mejoramiento se contemplen la realización de mesas de trabajo en conjunto con las partes interesadas que pueden ser generadoras de la causa del hallazgo y generar compromisos de manera interdisciplinaria.

Se sugiere documentar y socializar los roles con su responsabilidad y autoridad, con el fin de generar propuesta para futuros estudios de cargas laborales en el formato definido por Sistema de Gestión de Calidad con el fin de evaluar los compromisos adquiridos por los funcionarios y contratistas.

Se recomienda realizar reuniones al interior de la oficina con los equipos de trabajo con la finalidad de identificar oportunidades de mejora.

Se sugiere realizar el curso que ofrece la Departamento Nacional de Función Pública, sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Las recomendaciones y sugerencias presentadas por el equipo auditor en este informe tienen como fin último generar valor para la Superintendencia de Notariado y Registro, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos y oficinas, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de las correcciones o mejora a que haya lugar, y a incluirlas en los planes de mejoramiento, gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

correspondencia@supemotariado.gov.co

materialización de riesgos.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

ADECUACIÓN:

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

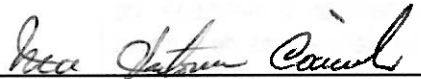
Los auditados manifiestan que no cuentan con los equipos necesarios, no obstante, muestran disposición para realizar y subsanar los hallazgos identificados, en acompañamiento y asesoramiento de las partes interesadas (Dirección Técnica de Registro, Oficina Asesora de Planeación, Dirección Regional)

PERTINENCIA:

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ipiales evidencia su alineación la misión y visión de la SNR, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, aplicabilidad de los valores y principios institucionales.

EFICACIA

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ipiales muestra capacidad para alcanzar las metas proyectadas.



Firma:

María Victoria Caicedo Calderón

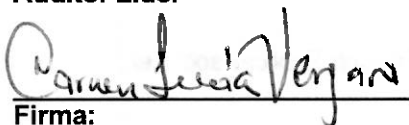
Registradora Oficina de Registro e Instrumentos Públicos de Ipiales



Firma:

Nickson Alejandro Hernández González

Auditor Líder



Firma:

Carmen Lucía Vergara García

Auditor

Anexo: Evidencias fotográficas

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

correspondencia@supemotariado.gov.co

AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO:

Cierre de auditoria gestión de calidad

FECHA:

Ipiales, 09 de 09 de 2022

HORA INICIO / FINAL:

De 08:00 a.m. Hasta 10:0 a.m. horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN:

Oficina de Registro E Instrumentos Públicos de Ipiales




DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA

Oficina Asesora de Planeación -

NOMBRE DEL MODERADOR:

Carmen Lucia Vergara – Nickson Alejandro Hernández

LISTA DE ASISTENTES:

N°	Nombre del Funcionario	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	María Victoria Caicedo Calderón	Registrador Orip Ipiales	María.caicedo@supernotariado.gov.co	
2	Carmen Lucia Vergara	OAP	Carmen.vergara@supernotariado.gov.co	
3	Nickson Alejandro Hernández González	DAF - líder el de SGA	nickson.hernandez@supernotariado.gov.co	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

Se realiza cierre de la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, donde se presenta el informe final de la actividad realizada.

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría se socializa en la página web, la ubicación de los formatos de matriz de riesgos, formato hoja de vida de indicador, la matriz DOFA, formato de partes interesadas, formato de roles y responsabilidades. Así mismo la ubicación del mapa de procesos de la entidad.

COMPROMISOS Y TAREAS

N°	Tarea	Responsable	Fecha de Entrega
1			
2			
3			
4			

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