

## AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### INFORME DE AUDITORÍA

<b>Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:</b>	<b>Proceso:</b> Registro de Instrumentos Públicos
<b>Responsable del Sistema y/o Proceso:</b>	Herman Zuluaga Serna Registrador Principal Manizales, Caldas
<b>Auditor Líder y Equipo:</b>	Anyi Johana Ayala Acuña Cindy Jhoanna Contreras Gonzales
<b>Funcionarios Entrevistados:</b>	Lina María Ortegón Ortegón; Facilitadora de Calidad. Jhon Jairo Giraldo Franco; Coordinador Gestión Jurídica. Gabriel Eduardo Villegas Arango; Coordinador Gestión Tecnológica y Administrativa
<b>Fecha Realización Auditoría:</b>	Del 08 al 10 de agosto de 2022
<b>Fecha Entrega Informe:</b>	16 de agosto de 2022

#### 1. OBJETO DE LA AUDITORIA

Identificar oportunidades para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, generando valor agregado a la gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro y recomendaciones al sistema.

#### 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Validar la conformidad de la documentación soporte del proceso de Registro de Instrumentos Públicos de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Manizales, Caldas de la SNR, de la vigencia 2021 y el primer cuatrimestre del 2022.

#### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Los requisitos de los capítulos 4 al 10 de la NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG.

#### 4. VERIFICACION DE LAS IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DE AUDITORIAS ANTERIORES:

La ORIP Manizales no tiene observaciones ni hallazgos de auditorías anteriores, por tal razón no hay planes de mejoramiento suscritos.

#### 5. INFORME DE AUDITORIA:

- **Acuerdos de confidencialidad:** En la reunión de apertura se hizo énfasis en que la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad es preventiva, teniendo en cuenta el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA).
- **Descripción en el informe de auditoría de las personas autorizadas de recibir el informe:** Si.
- **Contratos con cláusula de confidencialidad.** N/A.

- **Imposibilidad de realización de las auditorías 100% presenciales por restricciones de movilidad o presencialidad por condiciones atmosféricas, de seguridad o emergencia Covid-19:** N/A.
- **Uso de mecanismos virtuales para la realización de la auditoría:** Se dio uso adecuado de presentación Power Point y utilización de One Drive repositorio de evidencias, se revisaron evidencias de forma física.
- **Adaptación del plan de auditoría al esquema virtual, que permita dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría:** La auditoría se realizó de manera presencial en la Oficina de Instrumentos Públicos de Manizales, Caldas.
- **Permanente retroalimentación entre el líder del equipo auditor y el equipo auditado, para modificar, ajustar o adaptar la programación y lograr los objetivos de la auditoría:** Se dio cumplimiento a la planificación de la auditoría desarrollando lo programado en el plan de auditoría general y diario. Por otra parte, el equipo auditor realizó retroalimentación de las observaciones que consideraba pertinentes con el objetivo que se tuvieran en cuenta como acciones de mejora.
- **Aplicación de protocolos de bioseguridad establecido por la SNR:** Si.
- **Fallas en la conectividad y/o acceso a la información por parte de los auditados, durante la auditoría:** No se presentó falla de conectividad con la web de la SNR, permitiendo verificar en la One Drive las evidencias definidas para: Indicadores de Gestión y Riesgos vigencia 2021 y primer cuatrimestre 2022.
- **Disponibilidad de varios mecanismos de conectividad tales como Teams o Skype, en caso de que alguno falle:** N/A.
- **Directriz de conexión a la sesión 10 minutos antes de la hora establecida, para validar el estado de la red y confirmar la necesidad de planes alternativos:** El equipo auditado realizó con oportunidad las conexiones necesarias para la presentación de la auditoría.
- **Directriz para que los auditados suministren evidencias a través de correo electrónico, posterior a la sesión y posibilidad de realizar sesiones adicionales en caso de que se requiera:** N/A.
- **Elaborar la Lista de chequeo, utilizando las preguntas predefinidas establecidas en la metodología:** Si.

## **DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

Con fecha 8 de agosto de 2022, se realizó reunión de apertura de la auditoría, los asistentes fueron el señor Registrador Principal, el Coordinador Administrativo y el Equipo Auditor.

Debido a que por un error de transcripción fue reportado por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el plan de trabajo que la auditoría se llevaría a cabo en el mes de octubre de 2022, la ORIP solicitó que se realizara la presentación de la auditoría el 9 de agosto a las 10 am, en consecuencia, el equipo auditor inició una prueba de recorrido en 4 puestos de trabajo para verificación del procedimiento de "Registro de Instrumentos Públicos", con el propósito de identificar oportunidades de mejora y así realizar los ajustes pertinentes al documento.

Con fecha 9 de agosto de 2022 a las 10:00 am, la funcionaria Facilitadora de Calidad Lina María Ortegón Ortegón, realizó la presentación de la auditoría a la cual asistieron todos los funcionarios y contratistas de la ORIP, donde se abordaron todos los numerales de la lista de chequeo y por

acuerdo entre los auditores y auditados se manifestó que luego se procedería a revisar cada una de las evidencias que el equipo auditor considerara necesario.

El día 10 de agosto, el equipo auditor, el Señor Registrador y la Facilitadora de Calidad, se reunió con el fin de realizar la reunión de cierre y poder socializar de manera general las observaciones que se plasmarían en el informe de la auditoría.

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

La auditoría se realizó conforme a los siguientes numerales de la Norma ISO 9001:2015 y teniendo en cuenta las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así:

### **Fortalezas:**

#### **Numeral 4.1: Comprensión de la organización y su contexto.**

Los auditados presentan la misión y visión de la entidad, tienen conocimiento de los valores institucionales, mencionan el cambio que tiene el proceso y macroproceso en la vigencia de 2022. Sin embargo, se recomienda que cada uno de los funcionarios y contratistas apropien este conocimiento y lo relacionen con sus actividades diarias.

En este punto el equipo auditor informa que se documentó el nuevo procedimiento de "Registro de Instrumentos Públicos" y que este es el que se va a implementar a partir de la fecha, adicional a esto se aprovechó el espacio para explicar que al ya no aparecer como proceso "Gestión Tecnológica y Administrativa", las actividades que se desarrollan en la ORIP referentes a este tema se encontraran documentadas en diferentes procedimientos de liderazgo de los procesos de Nivel Central.

#### **Numeral 5.1: Liderazgo y compromiso - Numeral 7.1.2 Personas**

Se encontró por parte del Equipo Auditor que esta Oficina de Registro, tiene un muy buen equipo de trabajo, esto se refleja en cada una de las actividades que desarrollan, otra de las ventajas que se encontraron es que al contar con la coordinación jurídica y la tecnológica y administrativa, el Señor Registrador tiene un apoyo fuerte en el manejo de la ORIP. En la presentación se identificó en que parte del organigrama de la Entidad se encuentran.

El equipo de trabajo está conformado por el Señor Registrador que se encuentra vinculado en carrera registral, nueve (9) funcionarios vinculados en carrera administrativa y quince (15) funcionarios vinculados mediante nombramiento provisional, igualmente, tiene el apoyo de diez (10) contratistas distribuidos en el Grupo de Gestión Jurídica Registral, Línea de Producción y Depuración Documental

A continuación, se relación los funcionarios de la planta de personal:

FUNCIONARIO	CARGO ACTUAL	UBICACIÓN
HERMAN ZULUAGA SERNA	Registrador Principal 0191 20	Despacho Del Registrador Manizales
MARIA EUGENIA GONZALEZ RAMOS	Auxiliar Administrativo 4044 16	Despacho Del Registrador Manizales
JUAN DAVID URIBE MARIN	Profesional Especializado 2028 16	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
JHON JAIRO GIRALDO FRANCO	Profesional Especializado 2028 16	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
DAYANNA MARIÑO NIÑO	Profesional Especializado 2028 12	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
SANTIAGO HERNANDEZ MEJIA	Profesional Especializado 2028 12	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
MARTHA LUCILA RONCANCIO PATIÑO	Profesional Universitario 2044 10	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
YOHANNIER GIRALDO BETANCUR	Profesional Universitario 2044 10	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
LESYY LILIANA MUÑOZ SALCEDO	Profesional Universitario 2044 05	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
WALTER ARIAS GOMEZ	Técnico Administrativo 3124 16	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
SONIA DEL SOCORRO RAMIREZ JARAMILLO	Técnico Administrativo 3124 14	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
RODRIGO FLOREZ GARCIA	Técnico Operativo 3132 18	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
EVERARDO OROZCO VALENCIA	Auxiliar Administrativo 4044 18	Grupo de Gestión Jurídica Registral Manizales
GABRIEL EDUARDO VILLEGAS ARANGO	Profesional Especializado 2028 19	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
GLORIA NANCY PUERTA GARCIA	Profesional Especializado 2028 16	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
LEIDY TATIANA ZULUAGA GOMEZ	Profesional Universitario 2044 01	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
LINA MARIA ORTEGON ORTEGON	Técnico Operativo 3132 18	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
MARIA TERESA OSORIO RUIZ	Técnico Operativo 3132 16	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
CARLOS EDUARDO SUAREZ DE LA TORRE	Auxiliar Administrativo 4044 18	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
SONIA XIMENA ROJAS CASTELLANOS	Auxiliar Administrativo 4044 16	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
DORIS RIOS BOTELLO	Auxiliar Administrativo 4044 16	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
DIANA CLEMENCIA SALAZAR JARAMILLO	Auxiliar Administrativo 4044 16	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
JHON JAIRO ROJAS TORO	Auxiliar Administrativo 4044 13	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales
BEATRIZ OSORIO DE VILLEGAS	Secretario Ejecutivo 4210 19	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa Manizales

De otra parte, el equipo de trabajo concuerda en la necesidad de sostener el número de contratistas con los que actualmente cuenta la oficina ya que esto permite garantizar el funcionamiento de la ORIP.

### Numeral 5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización:

Los funcionarios desempeñan las funciones que tienen asignadas por el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales Resolución No. 211 de 11 de enero de 2022.

### Numeral 7.2 Competencia

Según la información verificada en el sistema integrado de servicios y gestión – SISG, se observó que no se cuenta con el cargue de la evaluación del desempeño laboral de los funcionarios que a continuación se detalla:

FUNCIONARIO	RESULTADO DE BUSQUEDA
JUAN DAVID URIBE MARIN	No tiene
DAYANNA MARIÑO NIÑO	No tiene
SANTIAGO HERNANDEZ MEJIA	No tiene
EVERARDO OROZCO VALENCIA	No tiene
JHON JAIRO ROJAS TORO	No tiene

Por lo anterior, se recomienda la ORIP realizar cada semestre el cargue completo de las EDL ya que esto permite evidenciar con claridad las responsabilidades y el cumplimiento, frente a las actividades fijadas.

### Conformidades:

### Numeral 9.1 Medición, análisis y evaluación ISO 9001:2015 9.1.3 Análisis y evaluación

Al realizar la respectiva validación en la One Drive correspondiente, de la Hoja de Vida de los Indicadores tanto de la parte Jurídica como Administrativa, se pudo evidenciar que el reporte,

análisis y seguimiento a los indicadores de la vigencia 2021 y 2022 fueron realizados en las fechas estipuladas de acuerdo con por el procedimiento de "Seguimiento de Indicadores de Gestión - OAP".

Los indicadores que se tuvieron en cuenta a la hora de la revisión fueron:

- **Administrativos:**
  - Índices de Percepción del Ciudadano
  - Promedio de días de respuesta de Quejas y Reclamos
  - Promedio De Días En El Tramite De Las "Devoluciones De Dinero" que ingresaron a las cuentas de la ORIP
  - Promedio De Días En El Tramite De Las "Devoluciones De Dinero" que ingresaron a las cuentas de Nivel Central.
  
- **Jurídicos:**
  - Índice de documentos pendientes por calificar
  - Índice de Reimpresos Inmediatos
  - Índice de errores internos

**Oportunidades de Mejora:**

**Numeral 6.1 de la Norma ISO 9001: 2015 Acciones para abordar riesgos y oportunidad:**

Al revisar la matriz DOFA, donde se identifican las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades y donde se formulan las estrategias para el mejoramiento de los cuadrantes de la misma, se encontró que la matriz no ha sido actualizada en debida forma, se procedió a realizar un comparativo de 2018 - 2019 y 2022, identificando debilidades y oportunidades iguales, a lo que la facilitadora de calidad hizo modificaciones en la DOFA en el momento que la presentaba y expresó que la construcción de la DOFA la realizo ella sola; por lo anteriormente expuesto, se recomienda que ésta identificación se realice de manera conjunta con todo el equipo de trabajo y que se realice como mínimo una vez por vigencia, toda vez que el contexto de la ORIP es variable.

**Numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

Si bien es cierto que se tienen los soportes físicos de los controles de riesgos, al no contar con la experticia por parte de la Facilitadora de Calidad, no se cargo de manera oportuna a la carpeta de One Drive las respectivas evidencias primer cuatrimestre de 2022, incumpliendo así con el procedimiento de "Seguimiento a Riesgos Institucionales", por tal razón, durante el desarrollo de la auditoria de manera general se explicó por parte del equipo auditor cómo se debía realizar el respectivo cargue, con el propósito que esta situación no se vuelva a presentar.

Se recomienda al igual documentar dentro de la matriz de riesgos los controles que se implementaron en la parte jurídica, si bien es cierto no están descritos en el procedimiento del Registro de Instrumentos Públicos, son fundamentales para evitar reprocesos y garantizar la guarda de la fe pública de los documentos sujeto a registro.

### **Numeral 8.1 Planificación y control operacional**

Se recomienda a la ORIP revisar constantemente la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de mantener actualizados los formatos y lineamientos impartidos en los diferentes procesos de la SNR.

### **Numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva ISO 9001:2015**

La ORIP no cuenta con planes de mejoramiento suscritos.

### **Hallazgo:**

#### **Numeral 7.5.3.1 Control de la información documentada y 8.2.3.2 Conservación de la información**

La Oficina de Registro se encuentra al día en la organización y disposición final de los documentos sujetos a registro, archivo del área administrativa y demás series documentales en cajas X200 y X300, el archivo está debidamente rotulado conforme a lo establecido en las tablas de retención documental, sin embargo, la capacidad de almacenamiento de la ORIP fue superada en la vigencia de 2014, tanto en la bodega arrendada como en el espacio locativo de la ORIP, en consecuencia, han destinado un espacio que estaba previsto para puestos de trabajo como archivo temporal entre tanto se autoriza la transferencia documental, motivo por el cual la ORIP no está cumpliendo con la norma archivista. Adicionalmente, se convierte en un riesgo para la seguridad y salud de los funcionarios y contratistas de la ORIP ya que es un espacio de frecuente circulación.

Es un hallazgo persistente.

### **Recomendación y oportunidad de mejora:**

Corresponde a la Dirección Técnica de Registro y al proceso de Administración Documental, en conjunto con la ORIP de Manizales, adelantar las acciones correspondientes y necesarias para intervenir el archivo que se encuentra en el archivo, ya que manifiestan los funcionarios que por las malas condiciones ambientales y de conservación existe el riesgo de pérdida documental, así mismo, se recomienda la transferencia del archivo para garantizar condiciones de seguridad y salud en el trabajo para el personal de la ORIP, ocasionando así la posible materialización del riesgo de pérdida de la información y de posibles riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA**

### **ADECUACIÓN:**

El Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de Registro de Instrumentos Públicos:

- Evidencia la capacidad para cumplir los requisitos establecidos NTC-ISO 9001:2015 y aspectos generales de MIPG con relación a la dimensión y políticas que le aplican al proceso.

- La competencia y el compromiso del personal en la implementación de los lineamientos establecidos para la mejora continua del proceso, entre los que se resalta el permanente acompañamiento y apoyo brindado por parte del Señor Registrador y los Coordinadores para desarrollar las diferentes actividades de la ORIP.
- La periodicidad para el seguimiento, análisis, evaluación y desempeño alcanzado fue oportuna, sin embargo, se recomienda a la Facilitadora de Calidad estar actualizada en los temas del Sistema Integrado de Gestión, toda vez que se evidencio falta de experticia en el tema.
- La ORIP puede tomar decisiones oportunas a partir de la trazabilidad de la información tanto misional como administrativa.
- Se resalta el compromiso que tiene la ORIP con el ciudadano, ya que es evidente el esfuerzo que se realiza para solucionar siempre los inconvenientes que este pueda presentar.
- Se resalta los controles adicionales que tiene implementado el Grupo de Gestión Jurídica Registral para evitar las correcciones y notas devolutivas, así mismo, la capacitación continúa de los funcionarios y fortalecimiento de las debilidades.

**PERTINENCIA:**

El Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Registro de Instrumentos Públicos, evidencia su alineación con 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 Calidad del proceso de Registro de Instrumentos Públicos, 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.

  
\_\_\_\_\_  
**ANYI JOHANNA AYALA ACUÑA**  
Auditora Líder

  
\_\_\_\_\_  
**CINDY JOHANNA CONTRERAS GONZALES**  
Auditora

  
\_\_\_\_\_  
**HERMAN ZULUAGA SERNA**  
Registrador Principal ORIP Manizales, Caldas

