

AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Sistema y/o Proceso Auditado:	Proceso Registro de Instrumentos Públicos
Responsable del Sistema y/o Proceso:	Adriana Inés González Pérez Registrador de Instrumentos Públicos (E)
Auditor Líder y Equipo:	Yaneth Constanza Rincón Paola Andrea Nieto Sepúlveda
Funcionarios y/o Contratistas Entrevistados:	Todos los funcionarios y contratistas de la ORIP
Fecha Realización Auditoría:	22 de agosto de 2022
Fecha Entrega Informe:	24 de agosto de 2022

1. OBJETO DE LA AUDITORÍA

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 AUDITORÍA

Validar la conformidad de la documentación soporte de los procesos del nivel central en la SNR, de la vigencia 2021 y el primer cuatrimestre del 2022.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

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

4. VERIFICACIÓN DE LAS IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DE AUDITORIAS ANTERIORES:

Se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento que tiene el proceso, en donde se evidencio que se entregaron los soportes del último plan de mejoramiento vigencia 2017 dando así cumplimiento del numeral 4.2.2 de la ISO 9001:2015

5. INFORME DE AUDITORÍA:

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>

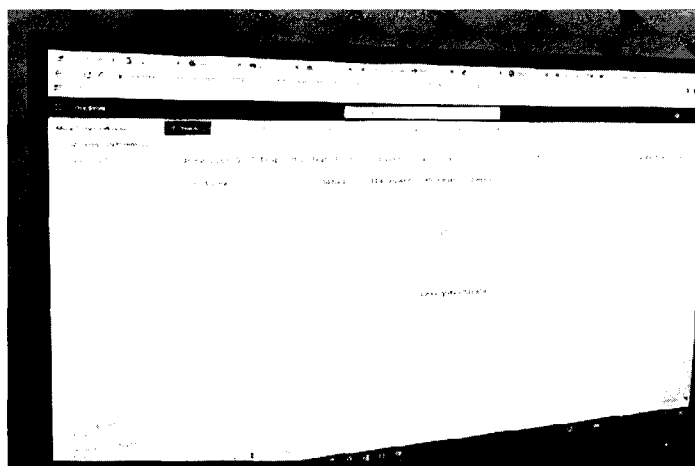
correspondencia@supernotariado.gov.co

**Numeral 5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización y
Numeral 7.2 Competencia - Dimensión 1 Gestión del Talento Humano:**

Las funciones y responsabilidades son claras por cada uno de ellos de acuerdo con su cargo, experiencia y conocimientos durante los años de gestión laboral en la SNR.

**Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidad - Dimensión 2
Direccionamiento Estratégico y Planeación:**

Verificado el seguimiento a la matriz de riesgos de la Orip no se observa la evidencia del cargue de la matriz para la vigencia 2022 siendo estos los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación- OAP para todas las áreas y Regionales- Orips de la SNR.



Fuente: Grupo Auditor

Por otra parte, los controles de la matriz de la vigencia 2021 no están documentados en los procedimientos o guías del proceso

Numeral 7.3 Toma de conciencia - Dimensión 1 Gestión del Talento Humano:

Para medir la toma de conciencia de los funcionarios que realiza entrevista aleatoria al área jurídica de la ORIP donde se preguntó sobre la Misión, Visión de la SNR y ubicación de sus funciones dentro del mapa de procesos de la entidad, dando por respuesta su conocimiento respectivo, sin embargo, no hay claridad sobre el conocimiento de riesgos, indicadores de la ORIP y la ubicación del mapa de procesos en la web SNR. La última socialización de estos temas mencionados es presentada como evidencia al grupo auditor, la cual se observa en formato de acta de reunión con la fecha del 27 de diciembre de 2016.

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

solicitud a Nivel Central para adelantar la gestión de almacenamiento en bodega correspondiente.



Fuente: Grupo Auditor en área de gestión documental

Es importante mencionar que en cuanto a la información digital o del sistema misional-Sistema de Información Registral -SIR e IRIS se realizan diariamente backups automáticamente con Datacenter nivel central.

Se identifican otros riesgos que afectan los tres pilares de la seguridad de la información que son: Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información física y digital, estos se observaron en:

- En el cuarto de cómputo de la Orip se encuentra humedad; un armario y un escritorio ambos en material de madera siendo este material de alto riesgo en caso de presentarse una manipulación de corriente y a los elementos susceptibles de sufrir cambios bruscos de temperatura o voltaje, así mismo se observa su respectivo extintor vencido.
- En una ventanilla de atención al usuario se observa en la pantalla de pc de escritorio una dirección IP¹ visible a los ciudadanos. Motivo por el que se recomienda no publicar las IPs de los equipos de la entidad ni las claves de

¹ Dirección IP: Identifica una red o dispositivo en internet. Los delincuentes pueden aprovecharse para hacer lo siguiente=Utilizar la identidad de la dirección IP para descargar contenido ilegal; espiar tráfico privado de internet por acceso de hackers y realizar posibles ataques informáticos.

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



ID	NOMBRE	FORMULA	VARIABLES	NUMERO
1	Índice de Participación del Ciudadano	Ciudadanos Satisfechos/ Ciudadanos Encuestados (Tamaño de Muestra)	Ciudadanos Satisfechos Ciudadanos Encuestados (Tamaño de Muestra) Índice Meta	70 80 33,00% 85%
2	Promedio de días de respuesta de Quejas y Reclamos	Sumatoria de días entre fecha de (Solicitud de requerimiento - Respuesta del requerimiento) Total de requerimientos (RG)	Sumatoria de días entre fecha de (Solicitud de requerimiento - Respuesta del requerimiento) Total de requerimientos (GR) Índice Meta	249 10 10 15
3	Promedio De Días En El Trámite De Las "Devoluciones De Dinero" que ingresaron a las cuentas de la ORIP	Sumatoria de días entre fecha de (Radicación de la solicitud en tesorería - Solicitud devolución) Solicitudes de devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de la ORIP	Sumatoria de días entre fecha de (Radicación de la solicitud en tesorería - Solicitud devolución) Solicitudes de devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de la ORIP Índice Meta	- - 1 10
4	Promedio De Días En El Trámite De Las "Devoluciones De Dinero" que ingresaron a las cuentas de Nivel Central	Sumatoria de días entre fecha de (Radicación de la solicitud en tesorería - Solicitud devolución) Solicitudes de devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de Nivel Central	Sumatoria de días entre fecha de (Radicación de la solicitud en tesorería - Solicitud devolución) Solicitudes de devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de Nivel Central Índice Meta	- - 1 15

Fuente: ORIP de Valledupar

Matriz de indicador de Gestión Jurídica:

No.	Nombre Indicador	Objetivo del indicador	Unidad Medida	Clasificación	Formula
1	Índice de documentos pendientes por calificar	Identificar el atraso en la calificación de documentos	Porcentaje	Eficiencia	Documentos pendientes por calificar / Documentos Radicados
2	Índice de Reimpresos inmediatos	Realizar seguimiento a la reinpresión de certificados inmediatos con el propósito de disminuir los riesgos inherentes a la prestación del servicio y el buen uso de los recursos.	Porcentaje	Eficiencia	Certificados de Tradición y Libertad Reimpresos Inmediatos / Certificados de Tradición y Libertad Inmediatos
3	Índice de errores internos	Medir el porcentaje de errores internos en el proceso de registro de documento	Porcentaje	Eficiencia	Correcciones internas (Producto No Conforme) de la vigencia / Documentos Desanotados

Fuente: ORIP de Valledupar

En revisión de la matriz de gestión administrativa, se observa que el tercer y cuarto indicador presenta inconsistencia en reportes de datos debido a que no son coherentes con los datos reales respecto a los días del trámite de devoluciones de dinero, motivo por el cual no permite identificar un análisis oportuno y una posible u oportuna toma de decisiones cuando se requiera.

Aunque se evidencia seguimiento a riesgos desactualizados que no corresponden a la matriz de riesgos aprobada para la vigencia 2022 y no cuenta con: acciones para fortalecer las actividades; acciones para fortalecer la gestión; la explicación de la probabilidad e impacto, motivo por la que se debe ajustar y revisar las matrices de riesgos de su última versión 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



2	<p>Inexactitud en la actualización y seguimiento a la matriz de riesgos: Verificado el seguimiento a la matriz de riesgos de la Orip no se observa la evidencia del cargue de dicha matriz en la vigencia 2022, se evidencia seguimiento a riesgos desactualizados que no corresponden a la matriz de riesgos aprobada para la vigencia 2022 y no cuenta con: acciones para fortalecer las actividades; acciones para fortalecer la gestión; la explicación de la probabilidad e impacto, motivo por la que se debe ajustar y revisar las matrices de riesgos para dar cumplimiento del Numeral "6. Planificación; 6.1 de la Norma ISO 9001: 2015 Acciones para abordar riesgos y oportunidad" y MIPG: Dimensión 2 "Direccionamiento Estratégico y Planeación"</p>	NC	<p>Realizar mesas de trabajo con la Regional Caribe y la Oficina Asesora de Planeación- OAP como apoyo para recibir orientación en lo relacionado a la identificación de riesgos con el propósito de ajustar la matriz teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento (formulación de riesgos y/o oportunidades); Guía para la identificación de riesgos, oportunidades, evaluación del diseño y efectividad de controles y la política de riesgos elaborados por la OAP.</p>	<p>Orip de Valledupar y, Dirección Regional Caribe y Dirección Técnica de Registro.</p>
---	---	----	--	---

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



	<p>Adicionalmente en el lugar existe deterioro en su infraestructura ya que se observa humedad (así como en el cuarto de cómputo); falta de mantenimiento del aire acondicionado y vencimiento en los extintores de toda la ORIP, siendo esto un riesgo que puede afectar el cuidado integral de los funcionarios y también se pueden ver afectados los tres pilares de la seguridad de la información como son:</p> <p>Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información física y digital.</p> <p>Por lo anterior se observa oportunidad de mejora según la Norma Iso 9001:2015 en el numeral 7.1.3. Infraestructura. MIPG en el Dominio 2: "Direccionamiento Estratégico y Planeación"</p>		<p>inmueble según la licitación obra pública 002 de 2022 que define en su descripción "Contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin formula de ajuste a las obras de mantenimiento, adecuación y mejoramiento de inmuebles donde funcionan oficinas de registro de instrumentos públicos a nivel nacional dividida en agrupaciones" que para este caso aplica a la ORIP de Valledupar que se encuentra dentro de la agrupación N° 3.</p>	
--	--	--	---	--

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

EFICACIA:

El SGC de la ORIP, en el **Proceso de la Auditoria**, muestra capacidad para alcanzar las metas trazadas, donde se pudo evidenciar que se puede mejorar en el conocimiento para el seguimiento, medición, análisis y evaluación realizada por el equipo de trabajo demostrando por medio de sus funciones que se puede cumplir con una debida planificación de resultados.

Paola Andrea Nieto S.

Paola Andrea Nieto
AUDITOR

Yaneth C. Rincón P.

Yaneth Constanza Rincón P.
AUDITOR

Adriana Inés González Pérez

Adriana Inés González Pérez
Registrador de Instrumentos Públicos de Valledupar (E)

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