 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGD: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

**INFORME FINAL AUDITORÍA INEGRAL GESTIÓN-CALIDAD
OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS SECCIONAL SOLEDAD - ATLANTICO**

Macroprocesos y Procesos: Macroproceso Gestión Financiera – Proceso: Devolución de Dinero - Recaudo
Macroproceso Cultura del servicio y Atención al ciudadano - Procedimientos Lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, Atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede Electrónica y Aplicación de encuestas OAC, y Consolidación de datos e informes estadísticos.

Macroproceso: Gestión Administrativa - Proceso: Diseño y mantenimiento de la infraestructura física - Procedimiento: Mantenimiento de la infraestructura física y proceso de Gestión Documental.

Macroproceso: Gestión del Talento Humano - Proceso: Gestión de permanencia de talento humano - procedimientos Inducción, Re inducción y evaluación de desempeño.

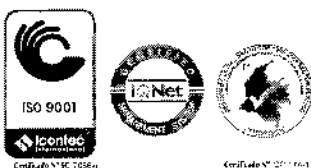
Macroproceso Gestión Jurídica Registral Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa - procedimientos: Ingresos, Almacén, Guarda, Custodia y Gestión Documental Registral y Expedición de Copias. Proceso: Gestión Jurídica Registral - Procedimientos: Registro de Documentos, Expedición de Certificado de Tradición y Libertad, Correcciones, Actuaciones Administrativas, Antiguo Sistema.


Lugar: Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Seccional Soledad - Atlántico

Objetivo de la Auditoría: Realizar auditoría integral de Gestión-Calidad, con el fin de evaluar los procesos de Gestión Jurídica Registral, Gestión Tecnológica y Administrativa; Gestión Financiera; Gestión Documental; y Cultura del servicio y Atención al ciudadano, teniendo en cuenta la transversalidad de los mismos, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, el Estatuto Registral -Ley 1579 de 2012; el Decreto 1499/2017 – MIPG y demás normatividad aplicada en la Superintendencia de Notariado y Registro de conformidad con la lista de chequeo.

Alcance de la Auditoría: Evaluar la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en asocio con la normatividad aplicada en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Soledad - Atlántico, como el Estatuto Registral -Ley 1579 de 2012; el Decreto 1499/2017 –MIPG y la Resolución 193 de mayo 5 de 2016 de la Contaduría General de la Nación; de conformidad con la lista de chequeo, en los siguientes procesos:

- 1.- Macroproceso Gestión Financiera - Proceso transversal que realiza la DRIP - Control Interno Contable. 1.1.- procedimiento Devoluciones:
- 2.- Macroproceso Cultura del servicio y Atención al ciudadano - procedimientos Lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, Atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede Electrónica y Aplicación de encuestas OAC, y Consolidación de datos e informes estadísticos.
- 3.- Macroproceso: Gestión Administrativa - Proceso: Diseño y mantenimiento de la infraestructura física - Procedimiento: Mantenimiento de la infraestructura física y proceso de Gestión Documental.
- 4.- Macroproceso: Gestión del Talento Humano - Proceso: Gestión de permanencia de talento humano - procedimientos Inducción, Re inducción y Evaluación de desempeño.



 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La garantía de la fe pública</small>	PROCESO: CDNTRDL INTERND DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

5.- Macroproceso Gestión Jurídica Registral: Proceso: Gestión Tecnológica y Administrativa - procedimientos: Ingresos, Almacén, Guarda custodia y gestión documental registral y expedición de copias.

Proceso: Gestión Jurídica Registral - procedimientos: Registro de documentos, Expedición de certificado de tradición y libertad, correcciones, actuaciones administrativas, Antiguo Sistema.

Se realizará la verificación con los respectivos registros, indicadores, planes de mejoramiento y gestión del riesgo, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2018 a la fecha de la auditoría.

Criterios de la Auditoría: Revisión de los soportes documentales y digitales que reposan en los Macroprocesos, procesos y procedimientos transversales que desarrolla la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, y Conforme a los numerales 4.1, 4.4.2, 5.3, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, y 9.1 de la ISO 9001-2015; así como la demás normatividad vigente que regula los procesos auditados, de acuerdo con la lista de chequeo.

Equipo Auditor:

YALENA MALDONADO MAZIRI
YURLEY DIAZ GARCIA

Tipo de Informe: Informe Final de auditoría Integral (Calidad y Gestión) Orip Soledad, Atlántico

Metodología: Verificación in situ de la información que sirve de soporte para establecer el Cumplimiento de la norma de Calidad ISO 9001:2015.

Limitaciones: No se presentaron limitaciones, puesto que se contó con toda la disposición y colaboración por parte del auditado


Reunión de Apertura					Ejecución In Situ de la Auditoría				
Día	23	Mes	09	Año	2019	Desde	23/09/2019 D / M / A	Hasta	27/09/2019 D / M / A

I. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

El presente informe de auditoría, corresponde a la auditoría integral (Calidad – Gestión) realizada a los procesos que se desarrollan en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Soledad, Atlántico, adscrita al Macroproceso Técnica Registral, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 27 de septiembre de 2019; con el fin de verificar y evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a estos procesos, a fin de que se tomen las medidas pertinentes por parte de los responsables de los procesos y los demás que intervienen en éste, que contribuyan al mejoramiento continuo de las actividades que hacen parte integral de este proceso.

Para el desarrollo de la auditoría, se usaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como ~~la~~ observación, revisión documental y comprobación selectiva.



	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

En las actividades mencionadas anteriormente, se realizó la verificación del cumplimiento de los criterios de auditoría establecidos, frente a los soportes, información y evidencias suministradas por el auditado, los cuales se relacionan en cada uno de los numerales de la norma ISO 9001:2015; Estatuto de Registro (Ley 1579 de 2012); Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG versión 2); anexo de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación para la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable; Políticas Contables versión 02 - enero de 2019 de la Superintendencia, y relacionados en el presente informe.

Numeral 4.1 – ISO 9001:2015 - Comprensión de la Organización y de su contexto

Con el fin de verificar que la Oficina de Registro tenga definido su contexto interno y externo, con el propósito de que haga parte del contexto estratégico de la entidad, aplicando los lineamientos establecidos por el Macroproceso de Direccionamiento Estratégico, se entrevistó al funcionario encargado del proceso de Calidad, sobre la documentación que soporta el análisis del entorno de la Oficina de Registro, evidenciando que no se tiene conocimiento de este documento y que no ha recibido lineamientos para generar el análisis interno y/o externo de su contexto frente a su entorno. Esta situación incumple lo dispuesto en el numeral 4.1 conocimiento de la organización y su contexto.

Lo anterior, se consigna como una observación para efectos de implementación de oportunidades de mejora correspondientes, a través del liderazgo del macroproceso de Direccionamiento Estratégico, y en atención a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación Gestión MIPG – Dimensión 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación - Política 3 Planeación Institucional, Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados - Política 5 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Numeral 5.1.1.- Generalidades de Liderazgo y compromiso, literal h) de la ISO 9001:2015


Con el fin de verificar el liderazgo y compromiso que tiene el Registrador, en representación de la Oficina de Registro para contribuir a la eficacia del Sistema de Calidad y la interacción frente a las diferentes actividades que se desarrollan, se realizó entrevistas al personal de planta y contratistas, donde se evidenció que el Registrador asume su rol con responsabilidad y autoridad, delega las funciones correspondientes conforme al Manual de Funciones de la Entidad (Resolución 11682 de 2015), y al perfil de cada servidor público; se observó que la delegación las realiza a través del correo electrónico institucional y/o memorando interno, verificadas en las carpetas de hojas de vida de cada funcionario que lleva la Oficina de Registro.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia el cumplimiento de este numeral, de igual forma con el Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación Gestión MIPG – Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados – Política 5 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, toda vez que se organiza y asignan las responsabilidades para el logro de los objetivos y de la misión institucional

Numeral 6.1 - ISO 9001:2015 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

A través de la verificación de este numeral, se busca identificar que el proceso haya identificado los riesgos y las oportunidades necesarias a fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad obtenga los resultados esperados.



	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITDRÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

En cumplimiento de este numeral, se verificó la información documentada, que da cuenta de la ejecución de los controles definidos para mitigar los riesgos de proceso y de corrupción; así mismo, se verificó que los documentos se encuentran cargados en la carpeta One Drive de manera ordenada de acuerdo con los lineamientos definidos por la Entidad dispuesta para el respectivo monitoreo.

También se evidenció que el funcionario encargado, a pesar de realizar el cargue de los documentos, no es consciente de la actividad realizada y el impacto de ésta frente al cumplimiento de los objetivos de los procesos a los cuales se encuentran asociados los riesgos gestionados por la Oficina de Registro.

No se está aplicando el control "Realizar Seguimiento a los certificados anulados y reimpresos, diseñado en el Proceso de Gestión registral; por cuanto no se están verificando los soportes (certificado expedido) y visto bueno del Coordinador Gestión Tecnológico Administrativo"; éste control, se encuentra asociado al riesgo de corrupción "Apropiación de Ingresos de da SNR por parte de Funcionarios de la entidad en expedición de certificados Por reutilización de consignaciones, reimpressiones y consultas de índice exentas"; también se pudo evidenciar la inaplicación del control "Dar aplicación al tratamiento del Producto No Conforme interno de documentos - registro: consolidado correcciones internas formato DE: SOGI-PR-05-FR-01", asociado al riesgo de procesos "Certificados de Tradición y Libertad que no reflejan la realidad jurídica del Inmueble".

Esta situación genera incumplimiento del numeral 6.1.2 literal b) numeral 1 y 2 de la ISO 9001:2015; en cuanto a que a pesar de que el Proceso tiene identificado los riesgos y diseñados sus controles, no fue posible evidenciar los soportes que demuestren la aplicación de los mismos, en aras de mitigar el riesgo y evitar su materialización; es decir, no se está evaluando la eficacia de las acciones, en aras de procurar la mejora continua de los procesos ; igualmente se incumple con lo determinado en el Decreto 1499/2017: MIPG – 4ta Dimensión, numeral 4.2.1 – Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, en lo relacionado con Evaluar la Gestión del Riesgo de la Entidad.

Numeral 7.1 - ISO 9001:2015 Recursos

Con el fin de verificar si la Entidad ha determinado y proporcionado los recursos necesarios, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos existentes y que se necesita para el establecimiento, implementación, mantenimiento en procura de una buena ejecución de los procesos en la Oficina de Registro de Soledad, se agrupó de la siguiente manera:

Numeral 7.1.2 - ISO 9001:2015 Personas


Revisado el personal con que cuenta la Oficina de Registro de Soledad, se observó la siguiente planta de personal para la ejecución de los procesos y procedimientos a cargo:

No	NOMBRE	CARGO	AREA
1	DAVID DE CASTRO MACIAS	REGISTRADOR SECCIONAL	REGISTRADOR
2	GONZALO MARROQUIN ESCOBAR	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-14	COORDINADOR JURIDICO
3	CARLOS AUGUSTO GUTIERREZ CARRASCAL	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-10	JURIOICA
4	ALEJANDRO DANIEL TABOADA MARTINEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-10	CALIFICADOR
5	CARELYS DEL PILAR PADILLA PEÑA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-10	CALIFICADOR
6	JAVIER EDUARDO CAMACHO MEZA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-10	CALIFICADOR
7	JOSE GABRIEL IBÁÑEZ LOPEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-10	CALIFICADOR



Superintendencia de Notariado y Registro
 Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3262121
 Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
 Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

24

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

8	JOSE LUIS PACHECO TERAN	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-05	CALIFICADOR
9	TALENA CRISTINA CRUZ ESPINOSA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-05	ADMINISTRATIVA
10	ORLANDO ALBERTO CONCHA DAHJER	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-01	CAJA
11	ANTONIO MIGUEL GALLO IBARRA	SECRETARIO EJECUTIVO 4210-16	CAJA
12	LISCARINE BARRIOS FERRER	CONTRATISTA	GESTION DOCUMENTAL
13	ODACIR REYNEL GELVIS	CONTRATISTA	GESTION DOCUMENTAL

Fuente: Información Suministrada en la Oficina de Registro Soledad, Atlántico

De acuerdo con la información contenida en el cuadro anterior, se observa que la Oficina de Registro, aparte del cargo de Registrador, el equipo de trabajo está conformado por 12 servidores públicos y 2 contratistas así: un (1) profesional especializado quien tiene asignado el cargo de la Coordinación Jurídica, cinco (5) profesionales universitarios quienes cumplen la función de abogado calificador, un (1) profesional universitario como apoyo al área jurídica con la radicación de correspondencia, derechos de petición, tutelas, antiguo sistema y certificados de pertenencia, un (1) profesional universitario a cargo del manejo administrativo de la Oficina, y dos (2) contratistas para el área de gestión documental; el área de caja cuenta con dos (2) funcionarios, un profesional universitario y un secretario ejecutivo; existiendo además, un (1) vigilante (06:00 a.m. a 06:00 p.m. de lunes a viernes) y una (1) persona de servicios generales.

De la situación observada anteriormente, se encontró un funcionario realizando funciones como cajero, cargo que corresponde al nivel asistencial; no obstante, estar nombrado en el cargo Profesional Universitario 2044-01 Es decir, conforme al Manual de Funciones (Resolución 11682 del 19 de octubre de 2015), la denominación del empleo para ejercer este tipo de labor es de Nivel Asistencial y no del Nivel Profesional.

A través del Convenio suscrito entre la SNR y el SENA, como apoyo al fortalecimiento del proceso de Gestión Documental, se observó que los días martes y jueves asisten estudiantes del SENA, atinentes a desarrollar actividades de organización del archivo en el área administrativa y jurídica de la Oficina de Registro.

En el proceso auditor, se pudo verificar que la planta de personal con la que cuenta actualmente la Oficina de Registro, les ha permitido asegurar la labor que ejercen frente a las funciones para cada uno de los procesos adscritos, situación que permite evidenciar que se cumple con lo establecido en la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.2 Personas (...) y el artículo 24 del Decreto 1579 de 2012 Tercera Dimensión Gestión con valores para resultados – MIPG


Numeral 7.1.3 - ISO 9001:2015 Infraestructura

El Equipo Auditor, realizó la revisión y verificación de las instalaciones físicas (edificio y servicios asociados), los equipos incluyendo hardware y software, así como el mantenimiento realizado a los mismos, a fin de identificar si ésta cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para el funcionamiento de la Oficina de Registro y la operación de los procesos, garantizando con esto, la conformidad de los productos y servicios.

La Oficina de Registro Seccional Soledad – Atlántico, se encuentra ubicada en la Autopista Aeropuerto No. 23 - 1325 Centro Comercial Plaza de la Arboleda - piso 2, es una sede arrendada, como da cuenta el contrato de arrendamiento No. 533 de 2019, suscrito entre la SNR e Inversiones y Negocios del Caribe S.A. El inmueble cuenta con buenos espacios físicos, acondicionado a las necesidades requeridas para un adecuado funcionamiento de la Oficina; cuenta con salón de usuarios amplio, aire acondicionado integral (del Centro Comercial), sillas para la comodidad de los usuarios del servicio registral, ventanillas de atención al usuario para radicación, entrega de



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

	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

documentos y expedición de certificados, despacho del Sr. Registrador, Coordinación Jurídica, área de abogados calificadores, área administrativa, línea de producción, área de archivo propia de la gestión documental de registro, administrativa y almacén; cocina bien equipada, instalaciones sanitarias en buen estado, la planta eléctrica es suministrada por el Centro Comercial.

El Centro Comercial donde se encuentra ubicada la Oficina de Registro, cuenta con ascensor para el acceso a personal en condición de discapacidad.

Frente a los aspectos tecnológicos, se observó que se cuenta con equipos informáticos suficientes para los servidores existentes en la Oficina. El cuarto de cómputo, se encontró operando de forma adecuada.

Desde el punto de vista estructural, se evidencia en términos generales un cambio positivo para los funcionarios y usuarios del servicio registral, teniendo en cuenta que las instalaciones donde operaba anteriormente, era susceptible de inundaciones, inseguridad en la zona lo que dificultaba el acceso en donde estaba localizada la oficina, malas condiciones ambientales, entre otros.

Se evidencia cumplimiento con lo descrito en el numeral (...) 7.1.3 Infraestructura... en el sentido que la unidad locativa actual de la Oficina de registro, se encuentra en óptimas condiciones necesarias para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Así como de la gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – Tercera Dimensión Gestión con valores para resultados – MIPG.

Sin embargo, por ser una sede recién arrendada, se observó que la nueva sede aún no tiene el aviso de la identidad institucional, horarios de funcionamiento y de atención a usuarios (estos están publicados en la cartelera que tienen ubicado en el salón de atención al usuario), falta de señalización de seguridad y la salud, biométrico, líneas telefónicas, no tienen el servicio de alarmas y cámaras de seguridad, aunque cuentan con el servicio de vigilancia presencial de 06:00 a.m. a 06:00 p.m., de lunes a viernes.


Numeral 7.2 - ISO 9001:2015 Competencias Literal a) y c).

La competencia del personal, está definida para los funcionarios de la entidad, a través del manual de funciones para ocupar los cargos de planta y la de los contratistas se define a través de los estudios previos.

Frente al literal a) del 7.2, se verificó que los funcionarios que laboran en la Oficina de Registro, aplican los conocimientos y las habilidades para desarrollar de forma adecuada las funciones que les han sido asignadas; esta verificación se hizo a través de entrevistas y observación directa en sus puestos de trabajo.

Frente al literal c) del 7.2, se solicitó al auditado, las evaluaciones de desempeño de los funcionarios del primer semestre de 2019 y la concertación de los compromisos laborales y comportamentales para el segundo semestre 2019, observando que cuentan con los documentos que soportan el diligenciamiento de las evaluaciones correspondientes al primer semestre 2019. La muestra seleccionada fue del 100% de las evaluaciones existentes en la oficina, se evidenció la remisión de las mismas a la Dirección de Talento Humano mediante oficio GTR-GJR-JUZ-2019-2; asimismo, presentaron evidencias de los compromisos laborales concertados para el segundo semestre de 2019.



 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>la guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

Lo anterior, denota el cumplimiento con lo descrito en este numeral literal c) del presente numeral, procedimiento Evaluación del desempeño laboral código: GPTHEDL-PR-06 V4 igualmente, en el contexto general de la Gestión Estratégica de Talento Humano Primera Dimensión Talento Humano – Ruta de la Calidad, Ruta del Crecimiento – MIPG; es de gran importancia hacer las revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional y de las personas, con el fin de lograr la calidad y buscar que los funcionarios siempre hagan las cosas bien, en la gestión del rendimiento enfocada en los valores y en la retroalimentación constante y permanente.

Numeral 7.5.3.2 - ISO 9001:2015 Control de la Información Documentada

Para el control de la información que es generada por cada uno de los procesos y aquella que sea de propiedad del cliente, la entidad estableció los procedimientos de gestión documental.

Como parte de la revisión efectuada, se observó que la Oficina de Registro de Soledad, cuenta con dos contratistas los cuales son los encargados de la línea de producción, y darle cumplimiento a lo establecido en el procedimiento Registro de Documentos Código: GTR-GJR-PR-01 versión 9, la actividad 2 *Digitalizar Documentos Registrados*; sin embargo, dentro de estas actividades se encuentra otras sub actividades en las cuales se encuentra la digitalización, donde se carga el documento al turno de radicación que aparece en el sistema IRIS; en ocasiones, se presentan inconsistencias al momento de cargue de los turnos al sistema, generando retrasos en el proceso de calidad, confrontación y el respectivo reparto, así como el represamiento de turnos correspondientes a dos días. El personal de gestión documental, cuando ocurre este tipo de situación, solicitan a Soporte Técnico Mesa de Ayuda, a través de correo electrónico, que le sean cargados los turnos a la herramienta IRIS; estas solicitudes se verificaron directamente en el correo institucional del funcionario.

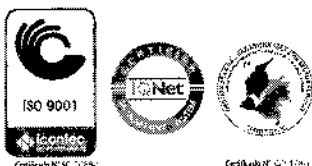
Por otro lado, se verifica que las personas asignadas al cumplimiento de las funciones de gestión documental fueron contratados para la vigencia 2019 a principio de marzo, por lo tanto los documentos ingresados entre los meses de enero y febrero de la presente vigencia, no se encontraron cargados en el sistema de Gestión Documental IRIS, situación que hace que se materialice el riesgo “*Deterioro y pérdida de información*” y no se evidencia acciones tomadas por parte del Registrador en consecuencia de la materialización del riesgo, debido a que este mismo riesgo ha sido identificado por el Archivo General de la Nación para la entidad.


Por otro lado, los documentos productos del proceso administrativo son debidamente archivados según las TRD que tiene actualmente la Entidad.

Por lo evidenciado anteriormente, se incumple con lo descrito en el numeral (...) 7.5.3 Control de la Información Documentada, ISO 9001:2015; materialización del riesgo “*Deterioro y pérdida de información*”; situación que ha sido evidenciada por el Archivo General de la Nación, los cuales ya cuentan con plan de mejoramiento suscrito con el AGN. Igualmente, en el contexto de la Política de Gestión Documental Quinta Dimensión Información y Comunicación – MIPG.

Numeral 8.1 - ISO 9001:2015 Planificación y Control Operacional Literal c).

La Entidad debe determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos establecidos para la provisión de los productos y servicios en aras de cumplir con sus procesos y tener control sobre éstos, a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo del mismo; igualmente para implementar acciones tendientes a minimizar los



 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guardia de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

riesgos, mitigarlos y evitar su materialización, a razón de validar el cumplimiento de lo definido en el respectivo numeral y literal.

En la inspección ocular al inventario de los bienes de consumo específicamente de papelería, se pudo observar que la Oficina presenta un nivel de consumo de papelería alto, debido a que los certificados de tradición y libertad se expiden a través de la ventanilla de la Oficina, ya que no cuentan con agilizadores de certificados (kioscos). Una vez realizado un análisis de expedición de certificados teniendo en cuenta las estadísticas, se pudo establecer que en promedio se expiden 2335 CTL mensualmente; muchos de estos certificados, corresponden a mayor extensión, certificados de pertenencia, registro de documentos, correcciones y respuestas a las PQRS.

Durante la ejecución de la auditoría; el equipo auditor observó que la Oficina solo contaba con dos resmas; el señor Registrador, nos manifestó que esta situación ha sido recurrente e informada en reiteradas oportunidades a la Dirección de la Regional Caribe a través del correo institucional. Con el fin de evitar trastorno en la prestación del servicio registral, el Registrador, en varias ocasiones ha tenido que desplazarse a la Oficina de Registro principal de Barranquilla, y solicitar préstamo de resmas de papel, para poder proporcionar y mantener el insumo básico de papelería para el normal funcionamiento de la Oficina y evitar afectación del servicio registral.


Se evidencia el incumplimiento de este numeral literal a), debido a que la entidad no provee recurso de papelería suficiente para la óptima ejecución de los servicios que presta la Oficina de Registro, así como lo determinado en el Decreto No.1499/2017: MIPG Tercera Dimensión Gestión con Valores para resultados – Gestionar recursos físicos y servicios internos. Lo anterior, también puede generar la materialización del riesgo “afectación del servicio registral”

Numeral 8.2.1 - ISO 9001:2015 Comunicación con el Cliente


En cumplimiento a este numeral, se revisó el procedimiento denominado: Lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica. GCSAC - DFISC - PR – 01, asociado al Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, el cual es un Macroproceso transversal a todo el mapa de procesos de la entidad.

En entrevista con el Registrador, se verificaron los diferentes canales de atención al usuario que se tienen disponibles y la utilización de los mismos. El servicio de atención al usuario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. en horario continuo.

Se observó que en la plataforma de PQRS, se registran únicamente las que ingresan por la página Web de la entidad, las cuales fueron contestadas en términos para la vigencia 2019; sin embargo, las solicitudes que se reciben por correspondencia, se evidenció que no son ingresadas en IRIS Documental, razón por la cual no se pudo identificar cuantas ingresaron y el estado de las mismas; del mismo modo, se observó que aunque el funcionario encargado lleva un registro manual en el libro de correspondencia, éste no es claro y no permite identificar la trazabilidad de las solicitudes de PQRS hasta su finalización.

Al respecto, se hace necesario establecer las medidas de control, para asegurar que todas las PQRS que ingresan a la Oficina, por cualquier medio, ingresen y se radiquen en el aplicativo SISG y en IRIS Documental, para efecto del seguimiento correspondiente a fin de responder al ciudadano dentro de los términos establecidos por la Ley 



 SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>la guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

garantizando que ésta se haya respondido, usando lenguaje adecuado y ofreciendo suficiente información al ciudadano sobre la misma respuesta que se emite.

Conforme a lo anterior, se evidencia incumplimiento al numeral 8.2.1 de la ISO 9001:2015, que señala el deber de proporcionar la información solicitada por el ciudadano, en los términos que señala la norma. En el proceso de verificación desarrollado en ejercicio de esta auditoría, se sigue evidenciando la desactualización: del procedimiento Lineamientos para la Orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, atención servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica GCSAC - DFISC - PR - 01 versión: 01 del 7 de febrero de 2018, al igual que el Manual Guía para ingreso Plataforma Sede Electrónica PQRS identificado con el respectivo Código: GCSAC - DFISC - IS - 01 versión: 01 Fecha: 10-02-2017, y el incumplimiento al Procedimiento Trámite y Conservación de Comunicaciones Oficiales de entrada y salida en las unidades de correspondencia Código: GA-GD-PR-01 V5 correspondiente al proceso transversal Gestión Documental, todo lo anterior genera un incumplimiento al numeral 8.5.1 literal a) y 8.5.2 de la ISO 9001:2015, responsabilidad que recae en el Macroproceso Cultura del Servicio y atención Ciudadano y la Oficina de Registro.

Numeral 8.5 - ISO 9001:2015 Producción y Provisión del Servicio

A fin de poder validar que la organización provee los servicios bajo las condiciones establecidas en sus procedimientos y asegurando que el sistema de gestión de calidad de la entidad, cumpla con las especificaciones establecidas y previendo un mejoramiento continuo, se seleccionaron seis (6) procedimientos con el fin de verificar el cumplimiento de los mismos y controles aplicados, los cuales se relacionan a continuación:

Macroproceso: Técnica Registral

Proceso: Gestión jurídica Registral

Procedimiento: Correcciones GTR-GJR-PR-04 versión: 4 Fecha: 4 de septiembre de 2015

Las correcciones se realizan de oficio o a petición de parte en el folio de matrícula inmobiliaria, cuando se han cometido errores en la calificación y/o inscripción de un documento.

Los errores en que se haya incurrido que no afecten la naturaleza jurídica del acto o el contenido esencial del mismo, podrán corregirse en cualquier tiempo.

Por el contrario, los errores que modifiquen la situación jurídica del inmueble y que hayan sido publicitados o que hayan surtido efectos jurídicos entre las partes, solo pueden corregirse mediante actuación administrativa.

En la Oficina de Registro, se radican en promedio mensual, 2335 documentos objeto de registro y 196 solicitudes de corrección promedio mensual; para la verificación de este procedimiento, se tomó como muestra aleatoria de cinco (5) turnos de corrección relacionados en la siguiente tabla. La verificación se hizo a través del aplicativo SIR y en Iris Documental.




Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 3D -07-2018

TURNO	FECHA DE RADICACION	OBSERVACIÓN
2018-041-3-1085	6 julio 2018	Una vez verificado el turno, se evidenció que no se efectuó la corrección inmediata solicitada por el usuario, teniendo en cuenta que ésta pretendía que se modificara la historia traditicia del inmueble, toda vez que lo requerido estaba orientado a quitar la (x) de propietario a uno de los intervinientes. En el Sistema (SIR) se evidenció el envío a la fase de actuaciones administrativas para analizar de fondo la pretensión del solicitante; la cual se encuentra pendiente por resolver.
2018-041-3-1904	7 noviembre de 2018	Una vez verificado el turno, se evidenció que no se efectuó la corrección inmediata solicitada por el usuario, teniendo en cuenta que ésta pretendía modificar la historia traditicia del inmueble, toda vez que se solicitó dejar sin validez la anotación No. 5 la cual corresponde a una venta y para efectos de dejarla sin validez, debe estudiarse todo el folio de matrícula. En el Sistema (SIR) se evidenció el envío a la fase de actuaciones administrativas para analizar de fondo la pretensión del solicitante; la cual se encuentra pendiente por resolver.
2019-041-3-762	3 mayo de 2019	Aún se encuentra en estudio; razón por la cual, no fue posible verificar si procede la corrección.
2019-041-3-1015	6 junio 2019	Verificado el turno, se pudo identificar una solicitud de corrección de los nombres de los otorgantes según la escritura 955 de 1994; se observa la corrección ejecutada, conforme a lo solicitado.
2019-041-3-1494	16 agosto 2019	Verificado el turno, se observa que no fue efectuada la corrección inmediata; se envió a la fase de actuación administrativa, justificada sobre la necesidad de estudiar el derecho real del dominio por cuanto aparecen dos reclamantes. se encuentra pendiente por resolver.
2019-041-3-1871	24 septiembre de 2019	En este turno se evidencia una solicitud sobre la cancelación de la matrícula; se observó el envío a la Fase de actuación administrativa para un estudio más de fondo; se encuentra pendiente por resolver.

Fuente: Propia del equipo auditor - Muestra seleccionada Turnos de Corrección.


Además de la revisión anterior conforme a la muestra seleccionada, se realizó una revisión sobre el reporte estadístico generado del aplicativo SIR, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 25 de septiembre de la presente vigencia, encontrando 39 correcciones simples en ejecución de la vigencia 2019, y 83 correcciones en revisión y análisis, vigencia 2019 y 9 correcciones enviadas a la Fase de actuaciones administrativas de esta misma vigencia; además, se encontraron 45 correcciones fuera del rango de fecha de cumplimiento (vigencias anteriores al 2019), para un total de 176 correcciones en trámite.

La revisión de las solicitudes de corrección, la realiza el Coordinador Jurídico, quien define sobre la procedencia de la corrección, realizando el debido sustento jurídico para generar la nota informativa; En aquellos donde las correcciones solicitadas, modifican la situación jurídica del inmueble, son enviadas a actuación administrativa, cumpliendo con los requisitos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según lo establecido en el art. 59 de la Ley 1579 de 2012 al igual que el procedimiento establecido por la entidad para el cumplimiento de las Actuaciones Administrativas GTR-GJR-PR-07 versión 03 fecha 4 de septiembre de 2015.

No se pudo por parte del Equipo Auditor, validar cuantas de actuación administrativa, toda vez que se encuentran pendientes por iniciar o en estudio, debido a que no se lleva un control de las mismas y en el Sistema SIR, ~~se~~



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

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

evidencian turnos en corrección que nos indican verbalmente que se encuentran en actuación administrativa; pero al verificar en sistema SIR, no aparece esta información

Macroproceso: Técnica Registral

Proceso: Gestión jurídica Registral

Procedimiento: Actuaciones Administrativas GTR-GJR-PR-07 versión 03 fecha 4 de septiembre de 2015

Con el fin de validar las actividades del procedimiento Actuaciones Administrativas, se solicita al Coordinador Jurídico, la relación de las actuaciones administrativas que se encuentran en estudio.

REPORTE DE INFORMACION JURIDICA


Nº	ORIGINA	Nº EXPEDIENTE / PROCESO	TIPOLOGIA	FECHA RADICACION DE LA SOLICITUD Y/O TRAMITE Y/O RECURSO	SD LICITANTE Y/O RECURRENTE	MATRICULAS INMOBILIARIAS INVOLUCRADAS	TURNO DE RADICACIÓN Y FECHA DE NOTA DEVOLUTIVA (SI ES EL CASO)	ESTADO DEL TRAMITE
1	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-001	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	19-oct-18	LORET DE JESUS DOMINGUEZ POLO	041-21830		SEGUNDA INSTANCIA
2	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-002	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	16-nov-18	EPISQUE MELMED VISBAL	041-116945 A 041-116952		AUTO DE APERTURA
3	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-003	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	19-dic-18	SARA REPANDA PORTO VILARREAL	041-146171		RESOLUCION DECISION AA
4	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-004	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	6-jun-17	ALFONSO ACILINA CABARCAS	041-134970		RESOLUCION DECISION AA
5	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-005	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	28-mar-19	BERNARDO ALVAREZ CERRANTES	041-141932		RESOLUCION DECISION AA
6	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-006	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	26-mar-18	YALMA MARIA ESCOBAR MARQUEZ	041-144127		RESOLUCION DECISION AA
7	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-007	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	22-mar-19	FERNANDO E. PRINVERA ORTEGA	041-115111		AUTO DE APERTURA
8	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-008	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	9-may-19	FERNANDO CESAR ANDRADE POMERO	041-105267		AUTO DE APERTURA
9	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-009	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	16-jun-19	MARIBEL CAMARGO CASIBARCO	041-105267		RESOLUCION DECISION AA
10	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-010	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	6-jun-19	DELVIS QUINTERO ALVAREZ	041-105267		AUTO DE APERTURA
11	SECCIONAL-SOLEDAO	041-AA-2019-011	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	13-jun-19	URBANO ZAPORA FLAMINGO	041-107120		RESOLUCION DECISION AA

Sin embargo, el Equipo Auditor encontró actuaciones administrativas de vigencias anteriores sin relacionar en el puesto de trabajo del funcionario JOSE GABRIEL IBÁÑEZ LOPEZ, quien informa que los respectivos expedientes fueron entregados personalmente el día 27 de septiembre de 2019, no encontrando soporte documental donde haya quedado evidencias de esta situación; todos esos expedientes se encontraban pendientes de notificación. Lo anterior se presenta por la desorganización en el manejo de la información y manejo inadecuado de las herramientas tecnológicas disponibles para la trazabilidad de la información (falta de control), generando incumplimiento al numeral 8.5.2 de la ISO 9001:2015.

Del cuadro anterior, se seleccionaron 3 expedientes al azar, relacionados a continuación, para efectos de hacer la verificación de las actividades y controles aplicados en el Procedimiento de Actuaciones Administrativas con el fin de evaluar el cumplimiento del objetivo del mismo, observando por parte del Equipo Auditor, lo siguiente:

- Expediente 041-AA-2019-005, se evidencia solicitud radicada el 28 de marzo de 2019, evidenciando que fue realizado el estudio jurídico y la notificación personal a las partes interesadas, se encuentra pendiente la publicación en la página Web.
- Expediente No. 041-AA-2019-008, fue radicada la solicitud el 9 de mayo de 2019, se evidenció el estudio jurídico y el envío de la notificación el 24 de septiembre de la misma vigencia.



	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

- Expediente 041-AA-2019-010: Mediante solicitud del 5 de junio de 2019, radicado 0412019ER00077 el usuario solicitó el levantamiento de una medida cautelar (embargo), correspondiente a la anotación No. 20 del folio de matrícula 041-101937, justificado por un posible error del calificador, toda vez que dicho embargo había sido decretado contra el antiguo dueño del inmueble, mediante oficio No JPCLN18-2023, del 12 de septiembre de 2018; argumentando además, que a la fecha de la inscripción de la anotación No. 20 (10 de octubre de 2018), se había realizado la transferencia de dominio y propiedad a favor de la solicitante, correspondiente a la anotación No. 19 de fecha 18 de septiembre de 2018, mediante escritura No. 3134 del 08 de septiembre de 2016 de la Notaría Primera de Soledad; es decir, el bien había cambiado de propietario y no procedía el registro de solicitud de embargo.

El Equipo Auditor realiza el análisis sobre la trazabilidad al No. De matrícula 041-101937, objeto de la solicitud anteriormente referenciada, encontrando dos turnos de corrección correspondientes al 2019-041-3-275 el 7 de febrero de 2019 y 2019-041-3-1070 el 3 de junio de 2019; identificando que en el primero se realizó la respectiva corrección, el mismo día de su radicación y en el segundo; se envió a la fase de actuación administrativa, abriendo el expediente No. 041-AA-2019-010, considerando el Equipo Auditor, esta última corrección no procedía, toda vez que ya había se había efectuado previamente; se observó además, que las correcciones, no cuentan con el respectivo soporte que la respalde, toda vez que ameritaba la expedición de un acto administrativo interno por la complejidad del asunto.

En esta misma verificación, el Equipo Auditor procedió a realizar una revisión al libro consecutivo de resoluciones internas de la Oficina, evidenciando espacios en blanco entre el número Res 00072 y Res 00075.

Por todo lo anterior, se evidencia una mala práctica en la aplicación de los procedimientos de correcciones y actuaciones administrativas causadas por desorden y falta de controles en el mismo; situación que puede generar riesgos de corrupción; igualmente, se puede ocasionar acciones contra la Entidad por fallas en la actividad registral.

Macroproceso: Técnica Registral

Proceso: Gestión jurídica Registral

Procedimiento: Registro de Documentos GTR-GJR-PR-01 versión: v-9 fecha: 17/01/2016

Se hace la validación del objetivo del procedimiento: "Definir las actividades del servicio registral de la propiedad inmobiliaria en Colombia", en lo pertinente al Registro del Documento relacionado con las actividades de radicar, calificar, inscribir y notificar los actos jurídicos sujetos a registro, entregar el documento y gestionar los recursos de valor agregado, garantizando la guarda de la fe pública.

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Soledad, es una Oficina Seccional, en promedio se radican mensualmente 1232 documentos y 13 documentos diarios en promedio; el reparto es realizado entre los cinco (5) abogados calificadores, por otro lado se resalta que esta Seccional cuenta con el cargo de Coordinador Jurídico.

Para realizar la respectiva verificación del procedimiento "Registro de Documentos GTR-GJR-PR-01 versión: v-9" y hacer la revisión correspondiente, se tomó como muestra aleatoria ocho (8) turnos, los cuales fueron seleccionados de los boletines diarios de ingresos correspondientes a los meses de junio, julio y agosto 2019, estos mismos turnos fueron objeto de revisión y verificación para los procedimientos financieros.




Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

TURNO	FECHA INGRESO DOCUMENTO	FOLIO (M)	ACTO	CONFRONTACION	CALIFICACION	MESA DE CONTROL	FRMA DE REGISTRADOR	DESANOTADO	ENTREGADO	DIAS EN CALIFICACION
2019-041-6-6869	27-jun	041-171199	Venta Cancelacion Hipoteca	27-jun	27-jun	3-jul	3-jul	4-jul	18-jul	14
2019-041-6-6491	18-jun	041-151506	Venta, Hipoteca, Reproduccion Constancia	18-jun	18-jun	25-jun	15-jun	27-jun	2-jul	8
2019-041-6-7068	3-jul	041-12524	Venta	3-jul	3-jul	24-jul	24-jul	24-jul	25-jul	17
2019-041-6-7310	18-jul	041-106244	Venta, afectacion a vivienda	18-jul	18-jul	19-jul	19-jul	22-jul	30-ago	30
2019-041-6-7804	25-jul	041-1483	Cancelacion Afectación de vivienda, cancelacion hipoteca, uenta	25-jul	25-jul	16-jul	26-jul	26-jul	2-ago	7
2019-041-6-8236	2-ago	041-103669	Cancelacion de Patrimonio, Actualizacion Nomenclatura, Hipoteca, Reproduccion constancia	2-ago	2-ago	10-ago	12-ago	12-ago	12-ago	5
2019-041-6-8588	12-ago	041-179710	Adjudicacion de baldio	12-ago	13-ago	13-ago	13-ago	13-ago	16-ago	4
2019-041-6-8954	21-ago	041-58924	Cancelacion patrimonio de familia	21-ago	21-ago	28-ago	28-ago	28-ago	29-ago	6

Fuente: Propia del equipo auditor - Muestra Seleccionada Turnos de Registro

En la tabla anterior, se observa que desde el ingreso por ventanilla de la solicitud de registro, hasta el reporte de desanotación, transcurrieron 15 días hábiles; en algunos casos, para realizar la calificación del documento. De manera general, se observó que de la muestra seleccionada, los turnos fueron desanotados pasados los cinco (5) días, esta validación se realiza a través del Sistema de Información Registral SIR.

Por lo anteriormente descrito, esta situación genera un incumplimiento a los términos de registro establecidos en el art. 27 de la Ley 1579 de 2012 que señala *"El proceso de registro deberá cumplirse en el término máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de su radicación, salvo los actos que vinculen más de diez unidades inmobiliarias, para lo cual se dispondrá de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles"*.

De acuerdo con el reporte estadístico de turnos por calificador generado del SIR con corte al 27 de septiembre, la Oficina de Registro de Soledad presentó 278 documentos pendientes de calificación, los cuales se encontraron asignados entre los seis (6) calificadores de planta de la oficina, de acuerdo con la fecha de radicación de los mismos se observó estar dentro de términos, para el proceso de registro.

Macroproceso: Técnica Registral

Proceso: Gestión jurídica Registral

Procedimiento: Expedición de Certificados Inmediatos: GTR-GJR-PR-02 versión: v-6 fecha: 17/01/2016

Con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades contenidas en el procedimiento *"Expedición de Certificados Inmediatos"*, el Equipo Auditor observó que se llevan a cabo de conformidad a la actividad 1 numerales 1 y 2 ; sin embargo, en el boletín diario de caja del 27 de junio de 2019; en el ítem de certificados anulados, se encontró la relación de 40 anulados de los cuales 38 corresponden al turno masivo 2019-041-20-929 y al hacer la revisión en el aplicativo SIR, observando que la anulación la hicieron por turno de certificado y no por turno masivo, esta situación quedó reportado en el tira caja como en el boletín diario como servicio prestado. Adicionalmente, no se encontró oficio de solicitud por parte del interesado de certificados masivos, así como la relación de números de matrículas para la expedición de los certificados.




Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGD: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

En cuanto a las anulaciones, tampoco se evidenció la autorización de anulación del Registrador De acuerdo con el reporte del SIR, el turno 2019-041-20-929 el canal de recaudo se hizo a través de SUPERGIROS a través de dos (2) PINES, así:

PIN 1: 13092621269200390128727 por un valor de \$50.400 (3 certificados)
 PIN 2: 13092621269200390128714 por el valor de \$588.000 (35 certificados)

Los anteriores pines fueron reutilizados en diferentes fechas y agregando la palabra VIS, ya que el aplicativo deja generar nuevos turnos con el fin de expedir los certificados.

El PIN 1, le generaron el turno 2019-041-20-939 el 28 de junio y el PIN 2, fue generado el 03 de julio de 2019, evidenciando que siguen generando turnos de certificados masivos sin el respectivo oficio de solicitud. Estos turnos quedaron registrados en el tiracaja como en el boletín diario de caja de expedición.

Por otro lado, una vez realizada la revisión en el sistema SIR se evidencia que los 38 certificados anulados y que se volvieron a expedir son totalmente diferentes, pero como no existe soporte del oficio con el cual solicitaron los masivos no hay evidencia si el error surge de una mala digitación o de un caso de corrupción; tampoco hay soporte en la oficina sobre el formato que se debe diligenciar cuando se generan anulados u oficios entregados por el interesado quejándose por entrega de certificados que no correspondían.

Igual situación, se evidenció en el boletín diario de caja del 19 de septiembre, en el turno 2019-041-20-1159, se evidenció que se expedieron 61 certificados por un valor de \$1.024.800 a través de Supergiros, sin el oficio que soporta esta solicitud de certificados masivos.

Se evidencia que no se cumple con lo descrito para el procedimiento de Expedición de Certificados actividad 1

Macroproceso: Técnica Registral

Proceso: Gestión administrativa Registral

Procedimiento: Ingresos GTR-GTA-PR-02 versión: v2 fecha: 07-09-2015


Para la validación de este procedimiento de Ingresos GTR-GTA-PR-02 versión: v2, se tomó como referencia, los mismos ocho (8) turnos de la muestra de registro de documentos. En la revisión efectuada, no se encontraron diferencias en la liquidación de tarifas.

En la Oficina de Registro de Soledad, el recaudo de los servicios registrales se realiza a través de puntos de recaudos aliados al operador SUPERGIROS, estos recursos llegan directamente a cuentas centralizadoras administradas, controladas y conciliadas por el Nivel Central de la SNR.

Dado lo anterior, se verificó el procedimiento Recaudo y conciliación de ingreso a través del convenio Banco de Occidente (SuperGIROS) código GF-GT-PR-07 adscrito al macroproceso Gestión Financiera en el proceso Tesorería.

La conciliación entre el reporte misional con el reporte diario que envía Supergiros, la funcionaria encargada de la oficina, lo realiza al cierre de caja para la elaboración del Boletín Diario de Caja. De acuerdo al convenio (Banco ~~de~~)



 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>la guardia de lo público</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITDRÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

Occidente-Supergiros), es el encargado de realizar la conciliación al final de cada mes y remitirlo al Nivel Central del Grupo de Tesorería, conforme está definido en el procedimiento código GF-GT-PR-07.

Se verificó que los pines (Tirillas de pago) son vinculados de forma manual; sin embargo, el sistema SIR no cuenta con un control para evitar la reutilización de los pines. De acuerdo con información suministrada por personal de la Oficina de Registro, esta situación se ha puesto en conocimiento de la Dirección Administrativa y Financiera de la Superintendencia de Notariado y Registro (oficio de Junio 7 de 2019), donde informan de las inconsistencias que se presentan en el recaudo que se realiza a través de Supergiros, ya que los valores no coinciden con el reporte generado en el sistema SIR. Se identificaron pines reutilizados agregando la palabra VIS u otro dígito al final de los 22 números del pin, lo que evidencia que el sistema es vulnerable ante esta situación, permitiendo ingresar pines incorrectos y que la información que arroja el SIR no es confiable para la elaboración de los boletines diarios de la oficina.

Propiedad, planta y equipo:

Se efectuó verificación de las conciliaciones de las cuentas propiedad planta y equipo al 30 de agosto de 2019, comparando los datos registrados en el SIF Nación II con la base de datos recibida de la Dirección Regional Caribe; así:

RESUMEN DE CUENTAS CONTABLES AGOSTO 31 DEL 2019: OFICINA DE REGISTRO DE SOLEDAD

No. DE CUENTA	VALOR HISTORICO DEVOLUTIVDS	SIIF. AGOSTO 31/2019.	DIFERENCIA
164501	\$ 50.572.598,00	\$ 50.572.598,00	\$ 0,00
166501	\$ 80.898.400,00	\$ 80.898.400,00	\$ 0,00
166502	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
167002	\$ 106.549.804,87	\$ 106.549.804,87	\$ 0,00
167502	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	\$ 238.020.802,87	\$ 238.020.802,87	\$ 0,00

Fuente: Base suministrada por la Dirección Regional Caribe (Formato F5) vs Reporte SIIF

Conforme a lo anterior, se observa que no se presentan diferencias en la información que se encuentra registrada en el SIIF versus los valores históricos devolutivos (Formato F5. Inventario General Oficina de Registro de Soledad).

Procedimiento Control de Inventario Individual: Con el fin de verificar el cumplimiento a la Circular No. 2114 del 30 de Abril del 2019 de la Secretaría General, y la aplicación y cumplimiento a la Resolución 13581 de 2015 - Baja de Bienes inservibles y obsoletos de las oficinas, la Dirección Regional Caribe, llevó a cabo en el primer semestre de 2019, una serie de actividades entre esas, fue la actualización de bienes devolutivos controlados con las Oficinas de Registro que están bajo su jurisdicción, lo que permitió observar que los datos registrados en los formatos F1. *Control inventario individual y zonas comunes*, se encontraran actualizados, como se pudo identificar a través de la confrontación de formato F1 versus inspección ocular en los puesto de trabajo de tres (3) funcionarios de la oficina.

Otras de las actividades llevadas a cabo, fue la baja de bienes inservibles y obsoletos, teniendo en cuenta que en el mes de julio del presente año, se dio el traslado de la Oficina de Registro de Soledad a la nueva sede, se hizo un inventario general de los bienes, dando como resultado la baja de veinte (20) bienes no utilizados por la oficina.




Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3282121

Bogotá D.C. - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>la guarda de lo te público</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

través de la resolución No. 00063 del 31 de julio de 2019; se pudo verificar la aplicación de los controles definidos en el procedimiento *Control de Inventario Individual*.

Macroproceso: Gestión financiera

Proceso: Tesorería

Procedimiento: Devolución de Dinero GF-GT-PR-04 versión: 02 fecha: 07/06/2017.

Conforme al procedimiento de Devolución de Dinero adscrito al proceso Gestión Tesorería, se procedió a revisar los soportes y traza del mismo, encontrando que en el periodo auditado, se encontraron pendientes tres (3) devoluciones de dinero, una de las causas identificadas fue por la demora en la creación y/o error de terceros que está bajo la responsabilidad de la Dirección Regional, otra fue la utilización de formato desactualizado, requisitos indispensables para poder enviar toda la documentación al Nivel Central.

NOMBRE	C.C. Ó NIT	MOTIVO DE LA DEVOLUCION	VALOR A DEVOLVER	RESOLUCION Y FECHA
ARTURO IVAN CESPEDES GARRIDO	72.223.369	Una vez verificado en el sistema de Información Registral SIR se evidencia que efectivamente el pin de SUPERGIROS No 13092621269200390125392 no ha ingresado a la oficina con ningún turno asociado y que el número de matrícula 040-173947 no aparece a la oficina de registro de Soledad	\$425.900	No. 00045 de mayo 27 de 2019
ARMANDO JOSE SOSA GUTIERREZ,	5.079.365	Falta citar los datos del oficio con el cual se comunicó la medida cautelar. (artículos 31, 61 y 62 ley 1579 de 2012)	\$20.300	No. 00065 de agosto 05 de 2019
FABIAN DE JESUS GONZALEZ SOBRINO	7.143.807	Una vez verificado en el sistema de Información Registral SIR se evidencia que efectivamente el pin de PSE No 08758221103 no ha ingresado a la oficina con ningún turno asociado y que el número de matrícula 041-39596 que aparece en el pin que el usuario canceló, se encuentra inscrito con un pin de Supergiros con turno 2019-041-6-8436 del día 08 de agosto de 2019.	\$399.800	No. 00068 de agosto 12 de 2019

Conforme lo anterior, se evidencia el incumplimiento de los términos de respuesta a las solicitudes presentadas, teniendo en cuenta que no está surtiendo el trámite en los términos legales establecidos para la Devolución de Dinero, de conformidad con la resolución 13525 del 7 de diciembre de 2016; así las cosas, el riesgo *Incumplimiento del termino establecido para las devoluciones de dinero en las ORIP*, identificado por el proceso sigue materializándose.

Después de realizar la verificación frente al cumplimiento del numeral 8.5.1 de la Norma ISO 9001:2015, a través del análisis de la operatividad de los procedimientos anteriormente descritos, se pudo identificar la inobservancia del mismo, por cuanto no se evidencian controles documentados, a fin de ser aplicados para efectos de mitigar, evitar la materialización de los riesgos o disminuir la probabilidad de ocurrencia de los mismos; situación que en algunos casos, podría motivarse por hechos de corrupción; se valida igualmente el incumplimiento del Decreto 1499/2017: MIPG -Tercera Dimensión -Gestión con valores para resultados - de la Ventanilla hacia adentro - 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, toda vez que se identificaron actividades incumplidas en algunos procedimientos, falta de documentación y aplicación de controles en otros casos.




Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FDRMATD INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

EVALUACION CONTROL INTERNO CONTABLE:

Para la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, se analizó la aplicación de las políticas de operación del proceso contable, conforme al grado de participación en la Oficina de Registro de Soledad, en los siguientes aspectos:

1.- Socialización de las políticas contables con el personal involucrado en el proceso:

Estas son aplicadas adecuadamente por el cumplimiento de las actividades de los procedimientos y la exigencia de los informes que deben enviar mensualmente a la Oficina Principal para soportar los registros contables.

2.- Socialización de instrumentos para el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de auditorías internas o externas, relacionados con el sistema de control interno contable:

La Oficina de Soledad no tiene planes de mejoramiento por resultados de auditorías relacionadas con el sistema de control interno contable.

3.- Socialización de una política o instrumento tendiente a facilitar el flujo de información relativo a los hechos económicos originados en cualquier dependencia:

Aunque no se ha socializado la política, tienen claridad sobre el flujo de la información y soportes que debe elaborar y enviar mensualmente a la Orip Principal y al Nivel Central de la Superintendencia.

4.- Socialización y aplicación de la política de identificación de los bienes físicos en forma individualizada dentro del proceso contable:

Durante la auditoria se evaluó el cumplimiento de la jornada de inventarios y las conciliaciones de las cuentas de propiedad planta y equipo, evidenciando que esta política se cumple de manera adecuada.

5.- Aplicación del procedimiento de conciliación bancaria y de partidas no identificadas.

Este proceso es aplicado en el Nivel Central de la Superintendencia, de acuerdo al convenio (Banco de Occidente-Supergiros) SUPERGIROS es el encargado de realizar la conciliación al final de cada mes y remitirlo al Nivel Central del grupo de Tesorería, conforme está definido en el procedimiento código GF-GT-PR-07.

6.- Aplicación del procedimiento para la presentación oportuna de la información Financiera:

La información financiera y sus soportes es enviada mensualmente a la Orip Principal para los registros correspondientes.

7.- Aplicación del procedimiento para la realización periódica de los inventarios físicos y cruces de información para la verificación de activos y pasivos:

La Oficina de Registro para la aplicación de este procedimiento realiza las jornadas de inventario anual que exige la Superintendencia, verificando la existencia de los bienes de manera individual y general.

8.- Se llevan registro individualizados de los hechos económicos ocurridos en la entidad:

Este proceso es aplicado en el Nivel Central de la Superintendencia.

9.- Los hechos económicos registrados están respaldados en documentos soporte idóneos:

La Oficina Seccional de Soledad envía para el registro contable los soportes a la Oficina Principal conforme al numeral 7.- Áreas proveedoras de la información del manual de operación de las políticas contables.


10.- Se calculan de manera adecuada los valores correspondientes a los procesos de depreciación y amortización.

Este proceso es aplicado por la Dirección Regional Caribe.

11.- Las personas involucradas en el proceso contable están capacitadas para identificar los hechos económicos propios que tienen impacto contable.

La funcionaria encargada del alistamiento de los soportes y hechos económicos por ingresos (Boletín Diario de Caja) para el envío a la Oficina Principal, se encuentra en capacidad de identificar los hechos económicos, ya que tiene experiencia en el manejo de los mismos.



	PRDCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

En general; el Control Interno Contable de la Oficina de Registro de Soledad, es adecuado, toda vez que la funcionaria que ejecuta las actividades de estos procedimientos, además de la actitud positiva que posee tiene experiencia para la elaboración y presentación de la información financiera.

Seguimiento del suministro y redención de la dotación:

De acuerdo con la evaluación documental y procedimientos tendientes a verificar la aplicación del artículo 1 de la Ley 70 de 1988 consagra:

Artículo 1°.- Los empleados del sector oficial que trabajan al servicio de los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos, unidades administrativas especiales, empresas industriales o comerciales de tipo oficial y sociedades de economía mixta, tendrán derecho a que la entidad con que laboran les suministre cada cuatro (4) meses, en forma gratuita, un par de zapatos y un (1) vestido de labor, siempre que su remuneración mensual sea inferior a dos (2) veces el salario mínimo legal vigente. Esta prestación se reconocerá al empleado oficial que haya cumplido más de tres (3) meses al servicio de la entidad empleadora."

Por su parte, el artículo 2 del Decreto 1978 de 1989 ordena:

"Artículo 2°.- El suministro a que se refiere el artículo anterior deberá hacerse los días 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre de cada año. La entrega de esta dotación para el trabajo, no constituye salario ni se computará como factor del mismo en ningún caso."

El equipo auditor, procedió a realizar la verificación del cumplimiento de la obligación de suministro de la dotación, señalando que debe realizarse los días 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre de cada año.

Con relación a los beneficiarios de la dotación de vestuario en la Oficina de Registro, se identificó que el funcionario Antonio Miguel Gallo Ibarra, es el único con derecho a dotación; de igual manera, a la fecha de la auditoria se evidenció la orden de egreso No. 104 del 08/07/2019 correspondiente a la primera entrega de dotación vigencia 2019 y la debida redención de la dotación recibido el 24/07/2019 y envió de la constancia de recibo al área responsable por parte del funcionario.

Conforme a lo anterior, los plazos legales para cumplir con la obligación de entregar la dotación a los funcionarios beneficiarios de la SNR no han sido acatados, situación que ya fue evidenciada por la Contraloría General de la Republica, como resultado de la verificación de hechos denunciados 2018-130847-82111-SE, donde se configuraron dos hallazgos con presunta incidencia disciplinaria, los cuales ya cuentan con plan de mejoramiento suscrito con la CGR. Lo señalado denota incumplimiento de la Ley 70 de 1988, por la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector público. A su vez, el Decreto 1978 de 1989, por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 70 de 1988.

Numeral 8.7 - ISO 9001:2015 Control de las Salidas No Conforme

Con el propósito de validar la aplicación al procedimiento *Control del Producto y/o Servicio No Conforme del Proceso DE-SOGI-PR-05 V5*, se solicitó el soporte del diligenciamiento del formato para el producto no conforme DE: SOGI-PR-05-FR-01, donde nos informan que no se está llevando este formato, por lo cual se evidencia el incumplimiento



Certificado N° SC 13061

Certificado N° 13 1444


Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO La guarda de la fe pública	PRDCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

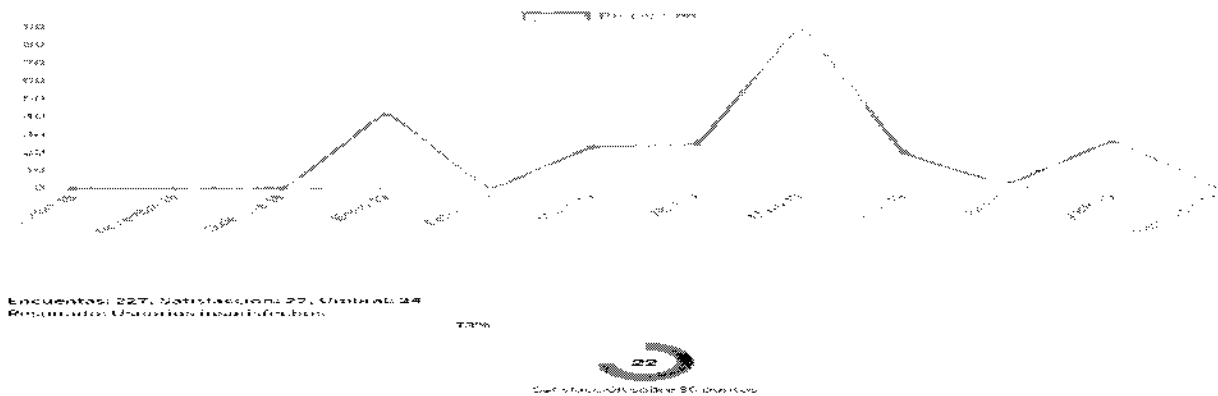
de lo establecido en este numeral y el Decreto 1499/2017: MIPG -4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados -4.2.1.- Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación.

Se recomienda controlar y dar tratamiento oportuno a la detección, clasificación y disposición del producto y/o servicio no conforme en los procedimientos de registro de documentos (GTR-GJR-PR-01), y expedición certificados de tradición inmediatos (GTR-GJR-PR-02), del proceso de Gestión Jurídica Registral (GTR-GJR-CP-05) que se desarrolla en las oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Numeral 9.1.2 - ISO 9001:2015 Satisfacción del Cliente

Con el fin de medir la percepción de los clientes del grado de satisfacción de que se cumpla con las necesidades y expectativas, la entidad estableció el procedimiento "Aplicación De Encuestas De Percepción Ciudadana OAC" GCSAC - DFISC - PR – 02. El equipo auditor al solicitar los soportes de las encuestas, se observó que se da cumplimiento al respectivo procedimiento, por lo cual se evidencia el cumplimiento de este numeral y Decreto 1499/2017: MIPG - Cuarta Dimensión: Evaluación de Resultados, 4.2.1.-Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: Evaluar la percepción de grupos de valor.

Sin embargo, de acuerdo con el reporte arrojado de la herramienta SISG, la percepción de los usuarios frente a los servicios de registro que presta la Oficina de Registro de Soledad, el resultado es de *usuarios insatisfechos* (73%).

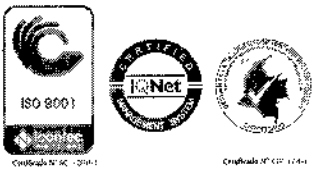



Fuente: Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG - Encuestas

Numeral 9.1.3 - ISO 9001:2015 Análisis y Evaluación, literal C

Para la evaluación de este numeral, se revisaron los indicadores asociados a los procesos y que se encuentren debidamente cargados en la one drive y que deben ser analizados por la Oficina de Registro.

Una vez solicitada la respectiva información a la funcionaria encargada, indicó que se ha realizado la medición y análisis de los respectivos indicadores que miden el desempeño y la eficacia del sistema de Gestiona de Calidad.



	PRDCESO: CONTRDL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

esto debido al desconocimiento de los mismos y al procedimiento definido para lo mismo, "MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS" actividades 3 y 4, que dice:

1. *"Alimentar la Matriz: El Director Regional dará cumplimiento a través del líder de calidad de su región, en alimentar el formato "Hoja de Vida del Indicador", de cada una de las oficinas de instrumentos públicos adscritas, con referencia a la base de datos que es compartida por el líder de estadística a través de One Drive; Una vez la regional cuente con toda la información consignada en las hoja de vida del indicador de sus oficinas, El líder procederá a compartir la hoja de vida del indicador totalmente diligenciada, por medio de la herramienta One Drive , vinculo que llegara a cada uno de los correo de los registradores y líderes de calidad de la ORIP'S".*
2. *"Análisis de proceso a través de los Indicadores: Las oficinas de registro procederán a realizar un análisis detallado cualitativo y cuantitativo, por medio de la misma herramienta de One driver, la cual permitirá acceder a la hoja del indicador y edifar en la casilla "análisis cualitativo de datos y tendencias, los ocho primeros días una vez terminado el trimestre, donde justificara los resultados arrojados en los indicadores, en cuanto al comportamiento de los datos y tendencias que refleja el cumplimiento o incumplimiento de las metas establecidas para cada indicador que miden el desempeño de su proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de su objetivo. Este análisis se realizara en la sección "Grafico análisis", en la casilla "análisis cualitativo de datos y tendencias" según el trimestre".*

Se evidencia el cumplimiento de este numeral 9.1.3. Análisis y evaluación- ISO 9001:2015 Literal c); debido a que el proceso da cumplimiento al procedimiento establecido para la medición de los indicadores para cada proceso.

Numeral 10.1 y 10.3 - ISO 9001:2015 No conformidades y acciones correctivas:

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Control Interno de Gestión, la Oficina de Registro de Soledad-Atlántico, no cuenta con Plan de Mejoramiento, toda vez que en las últimas tres vigencias, no ha sido auditada por la Oficina de Control Interno ni por entes externos.

Por otro lado, tampoco se evidencian documentadas acciones de mejora propias, como resultado de seguimiento a los procesos, indicadores, mapa de riesgos de la Oficina de Registro, etc.

II. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES FORMULADAS EN AUDITORÍA ANTERIOR

No se presentan debido a que en las últimas tres vigencias, no ha sido auditada por la Oficina de Control Interno ni por entes externos, tampoco se encuentran documentadas acciones de mejora propias, como resultado de seguimiento a los procesos, indicadores, mapa de riesgos de la Oficina de Registro, etc.

III. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA.

La Oficina de Registro no ha documentado la matriz DOFA, como producto de análisis del contexto interno y externo de su entorno, tampoco ha identificado sus oportunidades conforme a los resultados de este análisis.



Certificado N.º 20 7256-1

Certificado N.º 001 1201-1


Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

Se observa un adecuado control de los bienes de consumo controlado conforme al procedimiento control de inventario individual.

Se evidencia el incumplimiento Numeral 8.7 - ISO 9001:2015 y el Decreto 1499/2017: MIPG -4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados 4.2.1. Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación, no se está aplicando el procedimiento *Control del Producto y/o Servicio No Conforme del Proceso DE-SOGI-PR-05 V5*.

Se observa incumplimiento de los términos de respuesta para la devolución de dinero por parte de los usuarios, en relación al tiempo establecido en el procedimiento para que la Oficina de Registro remita los documentos al Nivel Central. Así mismo, materialización del riesgo *Incumplimiento del término establecido para las devoluciones de dinero en las ORIP*.


Se evidencia una mala práctica en la aplicación de los procedimientos del Proceso de Gestión Registral, causada por desorden administrativo y falta de controles en el mismo; situación que puede originar riesgos de corrupción; igualmente, se puede generar acciones contra la Entidad por fallas en la actividad registral.

Se evidencia la vulnerabilidad del Sistema de Información Registral (SIR), por cuanto permite reutilizar los números pines asociados a los pagos, toda vez que el espacio de los caracteres, no está definido; generándose de esta manera, incertidumbre en la información contenida en el reporte diario de ingresos de la Oficina. Situación que puede originarse por hechos de corrupción.

IV. MATRIZ DE RESULTADOS

ITEM	HALLAZGO	TIPO NC/OBS	RECOMENDACIÓN	MACROPROCESO RESPONSABLE
1	La Oficina de Registro no tiene definido su contexto interno y externo, por cuanto no han recibido lineamientos por parte de la Dirección Regional y/o Nivel Central, para generar el análisis interno y/o externo frente a su entorno; inobservándose de esta manera, el numeral 4.1 - ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación Gestión MiPG - Dimensión 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación - Política 3 Planeación Institucional, Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados - Política 5 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos,	NC	<p>Determinar las situaciones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Se recomienda formular estrategias objetivas, precisas y cuantificables, como resultado del análisis DOFA, de tal forma que se pueda hacer seguimiento con base en indicadores de gestión. De esta manera, se genera la mejora continua de la prestación de sus servicios, asumiendo los riesgos y oportunidades del entorno y cumpliendo con las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.</p> <p>Se recomienda liderar ante las Oficinas de Registro, el análisis del entorno interno y externo de las Orrip en cada una de las Regionales que las conformen y realizar el seguimiento permanente, hasta</p>	TÉCNICA REGISTRAL (Responsable del hallazgo) Involucrados: Registrador Orrip, Dirección Regional Caribe, Oficina Asesora de Planeación) y demás que el líder responsable considere



 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITDRÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

ITEM	HALLAZGO	TIPO NC/OBS	RECOMENDACIÓN	MACROPROCESO RESPONSABLE
			culminar este trabajo, conforme a los lineamientos emitidos por la Oficina Asesora de Planeación, en reunión celebrada con los Directores Regionales, en donde además, fue entregado el formato para su diligenciamiento. La Oficina Asesora de Planeación, igualmente, deberá realizar seguimiento y la revisión de la información con las demás áreas involucradas para llevar a cabo este ejercicio.	
2	La entidad no provee recurso de papelería suficiente para la óptima ejecución de los servicios que presta la Oficina de Registro, así como lo determinado en el Decreto No.1499/2017: MIPG Tercera Dimensión Gestión con Valores para resultados - Gestionar recursos físicos y servicios internos. Lo anterior, también puede generar la materialización del riesgo "afectación del servicio registral", se observó que la oficina solo contaba con dos resmas; se incumple con el numeral 8.1, literal c.	OBS	Gestionar la adquisición eficaz y eficiente de los bienes que requiere la entidad, a través de la programación de adquisiciones, fundamentados en estudios y análisis de necesidades, para que así los procesos de contratación correspondan a criterios o factores acordados que incluyan las cantidades de existencias almacenadas, la población que espera atenderse, el comportamiento de la vigencia anterior y demás elementos que influyen en la ejecución misma y resultados esperados.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA- Grupo Servicios Administrativos (líder Responsable); involucrados: Dirección Técnica Registral y Dirección Regional Caribe
3	No se está aplicando el control "Realizar Seguimiento a los certificados anulados y reimpresos, diseñado en el Proceso de Gestión registral; por cuanto no se están verificando los soportes (certificado expedido) y visto bueno del Coordinador Gestión Tecnológico Administrativo"; éste control, se encuentra asociado al riesgo de corrupción "Apropiación de Ingresos de la SNR por parte de Funcionarios de la entidad en expedición de certificados Por reutilización de consignaciones, reimpressiones y consultas de índice exentas"; también se pudo evidenciar la inaplicación del control "Dar aplicación al tratamiento del Producto No Conforme interno de documentos - registro: consolidado correcciones internas formato DE: SOGI-PR-05-FR-01", asociado al riesgo de procesos "Certificados de Tradición y Libertad que no reflejan la realidad jurídica del Inmueble". Esta situación genera incumplimiento del numeral 6.1.2 literal b) numeral 1 y 2 de la ISO 9001:2015; igualmente se incumple con lo determinado en el Decreto 1499/2017.	OBS	Se recomienda aplicar la metodología vigente para el diseño de controles, de conformidad con la Guía para la administración del riesgo en entidades públicas del DAFP (3.2.2 Valoración de los controles - diseño de controles).	TÉCNICA REGISTRAL (Responsable del hallazgo) Involucrados: Registrador Orip. Dirección Regional Caribe, Oficina Asesora de Planeación) y demás que el líder Responsable considere



ISO 9001

Superintendencia de Notariado y Registro


Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 int. 201 - PBX (1)3282121

Bogotá D.C. - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>la guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

ITEM	HALLAZGO	TIPO NC/OBS	RECOMENDACIÓN	MACROPROCESO RESPONSABLE
	MIPG - 4ta Dimensión, numeral 4.2.1 - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, en lo relacionado con Evaluar la Gestión del Riesgo de la Entidad.			
4	Se evidencia el incumplimiento del Numeral 6.1.2., toda vez que no se evidencian controles documentados, a fin de ser aplicados para efectos de mitigar, evitar la materialización de los riesgos o disminuir la probabilidad de ocurrencia de los mismos; situación que en algunos casos, podría motivarse por hechos de corrupción; se valida igualmente el incumplimiento del Decreto 1499/2017: MIPG -Tercera Dimensión - Gestión con valores para resultados - de la Ventanilla hacia adentro - 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, toda vez que se identificaron actividades incumplidas en algunos procedimientos, falta de documentación y aplicación de controles en otros casos.	OBS	Documentar y aplicar los controles en los Procedimientos adscritos al Proceso de Gestión Registral, a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo del Proceso, así como la efectividad del mismo.	TÉCNICA REGISTRAL (Responsable del hallazgo) Involucrados: Registrador Orip, Dirección Regional Caribe, Oficina Asesora de Planeación) y demás que el líder Responsable considere
5	Se evidencia incumplimiento al numeral 8.2.1 de la ISO 9001:2015, que señala el deber de proporcionar la información solicitada por el ciudadano, en los términos que señala la norma. En el proceso de verificación desarrollado en ejercicio de esta auditoría, se sigue evidenciando la desactualización: del procedimiento Lineamientos para la Orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, atención servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica GCSAC - DFISC - PR - 01 versión: 01 del 7 de febrero de 2018, al igual que el Manual Guía para ingreso Plataforma Sede Electrónica PQRS identificado con el respectivo Código: GCSAC - DFISC - IS - 01 versión: 01 Fecha: 10-02-2017, y el incumplimiento al Procedimiento Trámite y Conservación de Comunicaciones Oficiales de entrada y salida en las unidades de correspondencia Código: GA-GD-PR-01 V5 correspondiente al proceso transversal Gestión Documental, todo lo anterior genera un incumplimiento al numeral 8.5.1 literal a) y 8.5.2 de la ISO 9001:2015, responsabilidad que recae en el Macroproceso Cultura del	NC	Actualizar y revisar periódicamente cada uno de los procedimientos, para asegurar su aplicación y sobre todo analizar y estudiar cada propuesta de cambio sugerida por cada macroproceso y que muestren una mejora positiva.	CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN CIUDADANO (Líder Responsable; involucrado: Tecnologías de la Información)



Certificado N° 50 2018

Certificado N° 01 1764


Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018

ITEM	HALLAZGO	TIPO NC/OBS	RECOMENDACIÓN	MACROPROCESO RESPONSABLE
	Servicio y atención Ciudadano y la Oficina de Registro. Este hallazgo es catalogado como recurrente.			
6	Se evidencia la inobservancia del numeral 8.5.1 de la ISO 9001:2015, por causa del incumplimiento de los términos de respuesta a las solicitudes presentadas, de conformidad con la resolución 13525 del 7 de diciembre de 2016, teniendo en cuenta que no está surtiendo el trámite en los términos legales establecidos para la Devolución de Dinero; así las cosas, el riesgo <i>Incumplimiento del termino establecido para las devoluciones de dinero en las ORIP</i> , identificado por el proceso sigue materializándose.	NC	Tomar las medidas para garantizar que las solicitudes de devolución de dinero se tramiten en los tiempos conforme están establecidos en el procedimiento, de tal manera que sean subsanadas las causas generadas y las que el líder del proceso identifique.	GESTIÓN FINANCIERA (Líder Responsable; involucrados: Oficina de Registro de Soledad. Dirección Regional Caribe)
7	Se evidencia la inobservancia del numeral 8.5.1 de la ISO 9001:2015, causada por el incumplimiento de la Ley 70 de 1988, por la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector público y el Decreto 1978 de 1989, por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 70 de 1988, la entrega correspondiente a la primera dotación, se efectuó el 24 de julio de 2019 Orden de egreso 104 de 2019, situación que sigue generando incumplimiento de los términos en los plazos legales para cumplir con la obligación de entregar la dotación a los funcionarios beneficiarios de la SNR. La anterior situación, ya fue evidenciada por la Contraloría General de la Republica, como resultado de la verificación de hechos denunciados 2018-130847-82111-SE, donde se configuraron dos hallazgos con presunta incidencia disciplinaria, los cuales ya cuentan con plan de mejoramiento suscrito con la CGR.	NC	La Administración debe dar cumplimiento la Ley 70 de 1988, por la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector público. A su vez, el Decreto 1978 de 1989, por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 70 de 1988;	GESTIÓN TALENTO HUMANO (líder Responsable)
8	Se evidencia el incumplimiento Numeral 8.7 - ISO 9001:2015 y el Decreto 1499/2017: MIPG -4º. Dimensión: Evaluación de Resultados 4.2.1. Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación, la Oficina de Registro, no está aplicando el procedimiento <i>Control del Producto y/o Servicio No Conforme del Proceso DE-SOGI-PR-05 V5</i> .	NC	Controlar y dar tratamiento oportuno a la detección, clasificación y disposición del producto y/o servicio no conforme en los procedimientos de registro de documentos (GTR-GJR-PR-01), y expedición certificados de tradición inmediatos (GTR-GJR-PR-02), del proceso de Gestión Jurídica Registral (GTR-GJR-CP-05) que se desarrolla en las oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.	TÉCNICA REGISTRAL (líder Responsable); involucrados: Orip Soledad, Dirección Regional Caribe y Oficina Asesora de Planeación




Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

 SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>la guarda de la fe pública</small>	PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 30 -07-2018


ITEM	HALLAZGO	TIPO NC/OBS	RECOMENDACIÓN	MACROPROCESO RESPONSABLE
9	Se evidencia la vulnerabilidad del Sistema de Información Registral (SIR), por cuanto permite reutilizar los números pines asociados a los pagos, toda vez que el espacio de los caracteres, no está definido; generándose de esta manera, incertidumbre en la información contenida en el reporte diario de ingresos de la Oficina. Situación que puede originarse por hechos de corrupción; inobservándose de esta manera, el numeral 8.5.1 de la Norma ISO 9001:2015		Realizar los análisis técnicos del aplicativo SIR, orientado a realizar los ajustes necesarios para garantizar mayores controles en la información que se registra en el mismo, además, con el fin de ofrecer seguridad de los datos.	TÉCNICA REGISTRAL (líder Responsable); involucrados: Orip Soledad, Dirección Regional Caribe, Oficina de Tecnologías de la Información

NC: No Conformidad: Incumplimiento de una norma o requisito.

OBS: Observación: Situación identificada, que puede dar lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo.

En la fecha de la auditoría (23/09/2019 al 27/09/2019),

YURLEY DIAZ GARCIA
 YALENA MALDONADO MAZIRI
 Equipo Auditor:


 RITA CECILIA COTES COTES
 Jefe Oficina de Control Interno de Gestión



Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 int. 201 – PBX (1)3252121

Bogotá D.C., - Colombia

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

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co