

SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD
QUETZALTENANGO



SECRETARIA DEL DESPACHO

Hora: 11:24 Firma: [Signature]

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DIRECTOR II DE GESTION INSTITUCIONAL Y RECURSOS HUMANOS. Del 01 de Julio de 2024 al 31 de Agosto de 2024 CAI 00029

SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD
GESTION INSTITUCIONAL Y RECURSOS HUMANOS



HORA: 11:16
FIRMA: [Signature]

GUATEMALA, 13 de Diciembre de 2024

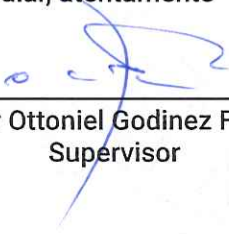
Guatemala, 13 de Diciembre de 2024

Licenciado:
Hugo Alfredo Bautista Del Cid
Registrador de la Propiedad
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD
Su despacho

Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-029-2024, emitido con fecha 24-09-2024, hago de su conocimiento en el informe de auditoría interna, actuamos de conformidad con la ordenanza de auditoría interna Gubernamental y Manual de Auditoría Interna

Sin otro particular, atentamente

F. 
Oduber Ottoniel Godinez Fuentes
Supervisor

F. 
Alfred Giovanni Cardona Torres
Auditor, Coordinador



Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	4
4. OBJETIVOS	5
4.1 GENERAL	5
4.2 ESPECÍFICOS	5
5. ALCANCE	5
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	6
6. ESTRATEGIAS	6
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	6
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	6
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	10
ANEXO	10

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 MISIÓN

Garantizar la seguridad de las inscripciones registrales relativas a los derechos reales, a través de procesos ordenados, principios, normativa legal coherentes y armónicas que se identifican también en las guías registrales enfocadas a resguardar los derechos de los ciudadanos con respecto a sus bienes inmuebles inscritos ubicados en la región sur VI y VII de Guatemala.

1.2 VISIÓN

Ser una institución pública registral moderna y vanguardista, integrada por personal comprometido y competente, preparado tecnológicamente para brindar eficiencia, transparencia, seguridad y certeza jurídica a las operaciones registrales.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La auditoría se realizó con base en:

El Acuerdo número A-062-2021 de la Contraloría General de Cuentas, en el cual, se aprueba el Sistema Informático de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna (SAG-UDAI-WEB).

El Acuerdo número A-070-2021 de la Contraloría General de Cuentas, en el cual, se aprueban: a) Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-; b) Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB-; y c) Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.

El Acuerdo número A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, en el cual, se aprueban Las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental

La Norma ISO 9001-2015 de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Acuerdo Registral número 2-2024 del Registrador de la Propiedad del Segundo Registro de la Propiedad, en el cual, se aprueba el Plan Anual de Auditoría Interna para el período fiscal 2024.

Nombramiento(s)
No. 029-2024

3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS

Para la realización de la auditoría se observaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental siguientes:

NAIGUB-1 Requerimientos generales;

NAIGUB-2 Requerimientos para el personal de auditoría interna;
NAIGUB-3 Evaluaciones a la actividad de auditoría interna;
NAIGUB-4 Plan Anual de Auditoría;
NAIGUB-5 Planificación de la auditoría;
NAIGUB-6 Realización de la auditoría;
NAIGUB-7 Comunicación de resultados;
NAIGUB-8 Seguimiento a recomendaciones.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Comprobar el proceso administrativo en cumplimiento a programaciones, capacitaciones e informes de resultados obtenidos por cada uno de los responsables de la Norma ISO-9001.

4.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de los informes de resultados generados, asegurando que sean claros, completos y cumplan con los criterios de la Norma ISO 9001-2015.
- Revisar la ejecución de las actividades programadas en cada fase del proceso administrativo para confirmar que se están llevando a cabo dentro de los plazos establecidos.
- Verificar los procedimientos implementados en cada área asignada para la ejecución de la Norma ISO 9001-2015, comprobando que se sigan las prácticas recomendadas y se logren los resultados esperados.

5. ALCANCE

Se revisó la información y los resultados obtenidos de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 durante el período correspondiente según nombramiento de auditoría, así mismo, se girarán los requerimientos necesarios a la Oficial de Aseguramiento ISO, responsable de implementar la norma en las áreas específicas y asignadas del Segundo Registro de la Propiedad.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	Revisión del cumplimiento de los indicadores e informes de los procesos certificados por la norma 90012015	2	NO		2

5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

No hubo limitación al alcance.

6. ESTRATEGIAS

Se efectuó la práctica de auditoría implementando métodos de entrevista, solicitud de documentos, análisis de resultados, revisión de informes y documentos de respaldo, verificación de controles internos y la elaboración de papeles de trabajo. Los resultados obtenidos serán presentados, mediante un informe escrito, a la Máxima Autoridad y Coordinación de Gestión Institucional y Recursos Humanos.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo al trabajo de auditoría realizado se informa que no existen riesgos materializados

8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

Como resultado de la revisión efectuada a la documentación e información remitida a la Unidad de Auditoría Interna por la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH, se derivaron notas de auditoría las cuales, contienen sugerencias orientadas a fortalecer la estructura de la planificación para el período 2025, así como a mejorar y considerar parámetros mínimos que deben ser adaptados para una planificación conforme a la norma ISO 9001:2015.

Con el objetivo de reflejar las conclusiones derivadas de la auditoría, se detallan las notas de auditoría notificadas, siendo las siguientes:

1) Mediante oficio número OF-003-NAI-029-2024, de fecha 11 de diciembre de 2024, se notificó a la Coordinadora de Gestión Institucional y Recursos Humanos, Subcoordinador de Gestión Institucional y Recursos Humanos y a la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH (*Aclaración) la **Nota de Auditoría No. 22 - NAI-029-2024**, que establece: "De la revisión realizada a la información y documentación trasladada por la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH referente a la Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se identificaron aspectos en la documentación, información y prácticas que son importantes fortalecer, los cuales, deben considerarse no solo durante el proceso de implementación y ejecución, sino también desde la fase de planificación, siendo los siguientes:

A. Guía de evaluación del SGC.

Aunque actualmente se utiliza una guía para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basada en el -Capítulo 9 - "Evaluación del desempeño" de la norma ISO 9001:2015-, se sugiere desarrollar una guía que compile los aspectos establecidos en dicho capítulo y se adapte a la naturaleza y a las áreas de aplicación de las unidades del Segundo

Registro de la Propiedad. El objetivo es que esta guía se ajuste a la realidad de la institución, siendo más específica y no tomando un enfoque general.

Para ello, debe estructurarse un tipo de manual de calidad asegurándose que sea accesible a todas las partes interesadas, proporcionando información que garanticen la correcta implementación de los aspectos establecidos en dicho capítulo, adaptados a los principios de claridad, transparencia y realismo del Segundo Registro de la Propiedad.

B. Informes, procedimientos y métricas del SGC.

Se sugiere implementar una metodología efectiva que facilite tanto el seguimiento como el acompañamiento en la gestión de indicadores, asegurando su cumplimiento conforme a los parámetros establecidos mensualmente.

De manera específica, es prioritario fortalecer los procesos relacionados con la *compaginación, traslado a caja y documentos listos a devolver*. Los informes desde junio de 2024 evidencian que estos procesos no cumplen consistentemente con los parámetros de medición establecidos, presentando irregularidades recurrentes que comprometen los indicadores fijados. Por ello, se sugiere evaluar los parámetros actuales para determinar si es necesario readecuarlos conforme a los resultados y criterios de la norma.

El objetivo es alcanzar uniformidad y constancia en el indicador, incrementando gradualmente el porcentaje deseado de manera sostenible, este enfoque garantizaría ajustes continuos en los procedimientos, identificando claramente las áreas y metodologías necesarias para mejorar.

Además, la norma ISO 9001:2015 destaca no solo la importancia del desempeño eficiente de los trabajadores, sino también el fortalecimiento de la interacción y comunicación entre los líderes de proceso, esto permitirá la alineación de los procedimientos del sistema de gestión de calidad con los procedimientos específicos de cada unidad involucrada, evitando duplicidades o contradicciones y promoviendo la mejora continua en cada área operativa.

C. Información solicitada y no entregada del SGC.

Según el oficio número 964-2024-SRP GIRH/ISO emitido por la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH, respecto a la información solicitada: **informes y resultados de auditorías externas realizadas, los planes de acción correctiva derivados de auditorías anteriores y evidencias del cierre de no conformidades detectadas**, indica: -no se encuentra disponible en esta oficialía-.

En este sentido, se sugiere a la Coordinación de Gestión Institucional y Recursos Humanos gire instrucciones a quienes corresponda, a razón de:

1) **Socializar adecuadamente:** La información y los resultados derivados de las auditorías externas realizadas para la certificación de la Norma ISO 9001:2015 con los responsables.

2) **Documentar y compartir:** Las acciones implementadas previamente para atender no conformidades y los planes de acción correctiva derivados de ejercicios anteriores.

El propósito de estas acciones es mejorar los resultados actuales y proyectar un fortalecimiento continuo de la norma en el futuro, es fundamental conocer las medidas adoptadas en el pasado para evitar redundancias y garantizar que tanto la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH como las jefaturas superiores estén plenamente informadas sobre todos los aspectos relacionados con la correcta implementación de la Norma ISO 9001:2015.

D. Capacitaciones del SGC.

Se sugiere incluir en la **planificación para el año 2025** una programación de capacitaciones que cumpla con las exigencias, competencias y necesidades de fortalecimiento y actualización de conocimientos de los líderes de procesos y encargados de sedes. Estas capacitaciones son fundamentales para:

- 1) Promover y fortalecer los conocimientos prácticos.
- 2) Escuchar a los líderes de procesos sobre los aciertos y desaciertos en la implementación de la norma.
- 3) Evaluar la relación entre los niveles de cumplimiento de los objetivos de calidad y otros temas relacionados.

Durante el año 2024, únicamente se llevó a cabo una capacitación enfocada en la *interpretación* de las Normas ISO 9001:2015 y 37001:2018. Esta única actividad evidenció la falta de una programación adecuada, considerando que la Norma ISO 9001:2015 es la que actualmente certifica los procesos de las unidades bajo monitoreo constante. En el proceso de Certificaciones, estas unidades incluyen Certificadores, Registrador Auxiliar, Compaginación, Traslado a cajas y Listo a devolver. En el proceso de Testamentos, las unidades monitoreadas comprenden Escáner, Auxiliares de Testamentos, Registrador Auxiliar, Compaginación, Traslado a cajas y Listo a devolver. La ausencia de una planificación correcta para el año 2024 resultó en:

- 1) Falta de promoción de la cultura de calidad.
- 2) Irregular formación en el conocimiento y aplicaciones de la norma.
- 3) Débil actualización y reforzamiento de conocimientos entre los líderes de procesos.
- 4) Falta de formación para preparar a futuros líderes de procesos en el Segundo Registro de la Propiedad.

En consecuencia, se evidencia una debilidad significativa en la gestión de capacitaciones orientadas a los objetivos de la Norma ISO 9001:2015. Por ello, se reitera la importancia de lo anteriormente sugerido: **implementar para el año 2025** una programación integral de capacitaciones que fomente una cultura sólida de calidad, actualice conocimientos, fortalezca competencias y prepare a los equipos para garantizar el cumplimiento efectivo de los objetivos de la norma en el Segundo Registro de la Propiedad.”

2. Mediante oficio número **OF-004-NAI-029-2024** de fecha 11 de diciembre de 2024, se notificó a la Coordinadora de Gestión Institucional y Recursos Humanos, Subcoordinador de Gestión Institucional y Recursos Humanos y a la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH (*Aclaración) la **Nota de Auditoría No. 23 - NAI-029-2024**, que establece: “De la revisión de la planificación correspondiente del año 2024, se identificaron algunas inconsistencias que deben ajustarse formalmente a los requerimientos específicos de la certificación ISO 9001:2015. Esta norma establece un sistema de gestión de calidad que debe servir como base para la elaboración de la **planificación para el período 2025**, para garantizar una planificación adecuada y orientada a resultados. Se proponen los siguientes parámetros mínimos:

- 1) **Claridad y transparencia:** La planificación debe ser clara, con objetivos bien definidos, plazos establecidos y responsables asignados.
- 2) **Realismo:** Las metas y objetivos deben ser alcanzables, teniendo en cuenta los recursos disponibles y los posibles riesgos.
- 3) **Flexibilidad:** La planificación debe ser flexible para adaptarse a cambios o imprevistos durante el año, sin perder el enfoque en la mejora continua.
- 4) **Documentación adecuada:** Todos los planes, actividades, procesos y resultados deben ser documentados y actualizados de manera continua.
- 5) **Medición y análisis de resultados:** Establecer mecanismos para medir el progreso de los objetivos y las actividades, utilizando herramientas de análisis de datos que permitan identificar áreas de mejora. Fomentar la formación de nuevos líderes y el fortalecimiento de los líderes actuales en los procesos.
- 6) **Seguimiento:** Definir los sistemas de seguimiento que permitan evaluar la eficacia de las acciones, garantizando la resolución de los problemas y el cumplimiento adecuado de los indicadores, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma.

Bajo estos parámetros mínimos, se sugiere que la planificación sea adecuada a las necesidades del área y cumpla con los principios de formalidad y estructura establecidos por la Norma ISO 9001:2015. Asimismo, esta planificación debe ser aprobada y autorizada formalmente mediante un documento oficial emitido, como mínimo, por la Coordinación de Gestión Institucional y Recursos Humanos.

***Aclaración:**

La Oficial de Aseguramiento ISO GIRH registra, por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), suspensión laboral por motivos médicos del 8 al 22 de noviembre de 2024, esta ausencia fue autorizada mediante la Resolución GIRH-COOR-982-2024, de fecha 12 de noviembre de 2024.

Posteriormente, el IGSS amplió la suspensión del 23 de noviembre al 9 de diciembre de 2024, la cual, fue autorizada mediante la Resolución GIRH-COOR-1018-2024, de fecha 25 de noviembre de 2024.

Adicionalmente, mediante el oficio número 1008-2024/SRP-GIRH-COOR de fecha 15 de noviembre de 2024, se le autorizó a la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH gozar de su período vacacional del 29 de noviembre al 18 de diciembre de 2024, y nuevamente del 23 al 31 de diciembre de 2024.

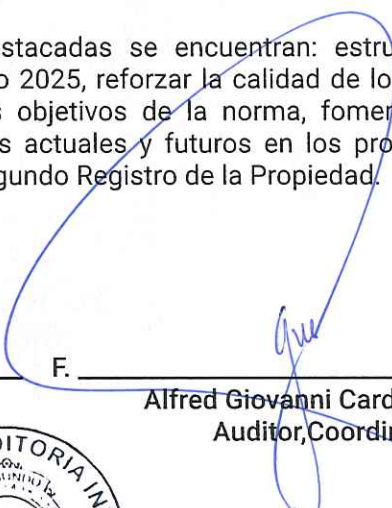
Las resoluciones y el oficio que autorizan estas acciones fueron firmados por la Coordinación de Gestión Institucional y Recursos Humanos, dichos documentos están archivados en el expediente laboral de la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH, el cual, se encuentra bajo resguardo de la Unidad de Reclutamiento y Dotación de Personal.

En relación con este hecho, las notas de auditoría dirigidas a la Oficial de Aseguramiento ISO GIRH fueron entregadas a la Coordinación de Gestión Institucional y Recursos Humanos, quien procederá con la notificación correspondiente a la Oficial al momento de su reincorporación a labores el 19 de diciembre de 2024.

En resumen, entre las sugerencias destacadas se encuentran: estructurar de manera adecuada la planificación para el periodo 2025, reforzar la calidad de los informes, ajustar los indicadores para alinearlos con los objetivos de la norma, fomentar programas de capacitación orientados a formar líderes actuales y futuros en los procesos, además de promover una cultura de calidad en el Segundo Registro de la Propiedad.

9. EQUIPO DE AUDITORÍA

F. 
Oduber Ottoniel Godinez Fuentes
Supervisor

F. 
Alfred Giovanni Cardona Torres
Auditor, Coordinador

ANEXO

No se incluyen anexos.

