

PROCESO DIRECTIVO

OBJETIVO: Establecer el compromiso de la dirección el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, sus procesos, sus funcionarios y colaboradores

ALCANCE: Aplica a las actividades de planeación estratégica de la calidad, revisión gerencial y provisión de los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

RESPONSABLE: Notario

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Necesidad de servicios, requerimientos para la solución de inquietudes de los servicios prestados, solicitud de satisfacción de expectativas en los servicios que la Notaría está en obligación de realizar.	PLANEAR	Información del cumplimiento de las necesidades del usuario. Comunicación permanente para la solución de dudas, requerimientos y quejas. Satisfacción de expectativas, conforme a los requisitos del usuario.	Usuario
Suministros	Cumplimiento de directrices, políticas, parámetros y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Cumplimiento de objetivos.	Directrices y lineamientos estratégicos, Misión, Visión, Objetivos, política de calidad, planes, programas y proyectos establecidos. Definición de: Responsabilidades, Autoridades, Comunicación interna - Planeacion de Revision por la Direccion, controles con los procesos. Identificación de riesgos estratégicos	Directrices, políticas, parámetros y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora.	Suministros
Escrituración	Cumplimiento de políticas y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre la el desarrollo del proceso	HACER Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad - Provisión de Recursos - Retroalimentación permanente - Evaluacion del desempeño general - Seguimiento al cumplimiento de objetivos planificados y al cumplimiento de la política de calidad de la Organización. Revisión de la información. Determina las acciones a seguir con asignación de compromisos, responsables y fecha límite de ejecución. Seguimiento a los riesgos y oportunidades de los procesos	Directrices. Exigencia en el cumplimiento de tiempos. Información contractual. Requisitos de ley. Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Conclusiones de la revisión Gerencial. Solución a necesidades de recursos.	Escrituración
No Escriturarios (Conciliación- Remate)				No Escriturarios (Conciliación-Remate)
Registro Civil				Registro Civil
Autenticaciones				Autenticaciones
Sistemas				Sistemas
Recurso Humano	Cumplimiento de políticas y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre la el desarrollo del proceso.		Directrices. Exigencia en el cumplimiento de fechas. Información contractual. Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Conclusiones de la revisión Gerencial. Solución a necesidades de recursos.	Recurso Humano
Calidad	Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.	VERIFICAR - Seguimiento a los indicadores de gestión de todos los procesos. - Resultados de la revision por la direccion - Controles a los procesos	Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.	Calidad

<p>PARTES INTERESADAS Usuarios institucionales Usuarios particulares Funcionarios Entidades (SNR, UCNC, RNEC, DIAN, MINTRABAJO, OF. REGISTRO, Defensoría, Proveedores)</p>	<p>Usuarios: Seguridad jurídica, rapidez, calidad, cumplimiento de normas, comunicación veraz y clara, instalaciones cómodas. Funcionarios: Estabilidad, remuneración equitativa y oportuna, capacitación, evaluación y seguimiento, incentivos, desarrollo profesional, ambiente laboral. Entidades: Cumplimiento de normas, informes, información de pagos, SARLAFT, información contable, información general. Proveedores: Pago oportuno, continuidad, comunicación oportuna.</p>	<p>Revisión de controles aplicados a los riesgos y oportunidades de mejora de los procesos - Resultados de auditorías internas al SGC - Satisfacción del cliente, quejas y reclamos</p> <p>ACTUAR Implementación de planes de acción de mejora definidos a partir del análisis de datos, indicadores de gestión y riesgos.</p>	<p>Usuarios: Atención a requerimientos, agilidad y amabilidad en la atención, respuestas de acuerdo a la normatividad vigente, instalaciones en óptimas condiciones. Funcionarios: remuneración oportuna, estabilidad laboral, capacitaciones para desarrollo profesional y personal. Entidades: Cumplimiento de la normatividad exigida por la Ley. Entrega de informes de acuerdo a los requerimientos de cada entidad. Proveedores: Compra de productos o servicios. Pagos oportunos.</p>	<p>PARTES INTERESADAS</p>
---	--	--	--	----------------------------------

REQUISITOS ISO 9001:2015		RECURSO HUMANO	DOCUMENTOS DE APOYO
4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1., 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1., 7.2, 7.3, 7.4 7.5, 9., 9.1., 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3.9.3., 9.3.1., 9.3.2., 9.3.3., 10., 10.3		Notario	PLANEACIÓN ESTRATEGICA
REQUISITOS DE LEY		RECURSO FISICO	DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO
Aplicables a la función notarial		Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.	Normas vigentes Documentos de clientes y de usuarios
MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	PARÁMETROS CONTROL	RECURSO TECNICO	INDICADORES
Monitoreo en Auditorías de calidad Monitoreo en Auditorías de calidad	Revisiones auditorías/ revisión por la dirección / Retroalimentación de resultados de indicadores	Equipos de comunicaciones (celular, fijo larga distancia nacional-internacional).	Objetivos de Calidad Todos los de la Notaría

CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de __

PROCESO GESTION DE REALIZACION - ESCRITURACION

OBJETIVO: Planificar que la realización de las escrituras se llevan a cabo bajo condiciones controladas y de acuerdo a requisitos especificados a la Ley.

ALCANCE: Aplica a las actividades de recepción de documentos, elaboración, revisión, control y seguimiento de las escrituras, hasta la entrega final al usuario.

RESPONSABLE: Notario/Secretario Jurídico.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Especificaciones para el desarrollo del servicio a realizar con el usuario. Solicitud de información para el trámite. Requerimientos de atención a solicitudes, quejas, reclamos.	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación de nuevas estrategias para mejorar la experiencia del usuario en la Notaria. Planificación y documentación de las actividades de los Procesos a cargo del Departamento de Escrituración. <p style="text-align: center;">HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar correctamente al usuario acerca del proceso y requisitos para realizar la escritura solicitada. Recibir la documentación requerida a los usuarios. Digitar correctamente la minuta solicitada por el usuario. Asesorar diligentemente a los usuarios en todo momento que sea requerido. Identificación de riesgos y oportunidades del proceso. Realizar la liquidación y cobros correctos y de acuerdo con lo establecido en las resoluciones vigentes. Realizar la respectiva identificación biométrica de los usuarios. Realizar revisión jurídica previa de actos y contratos. *Registro de salidas no conformes que se presenten <p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Constante verificación de documentos en todas las áreas del proceso. Verificar el cumplimiento de la legislación vigente en todos los actos y contratos realizados por los usuarios de la notaria. Verificar jurídicamente los actos y contratos otorgados previa firma del Notario. Seguimiento permanente de copiado de escrituras públicas e ingreso a beneficencia y registro. 	Cumplimiento de las especificaciones contractuales, respuesta oportuna y confiable a solicitudes del usuario referidas al servicio, enfocados en satisfacer sus necesidades y expectativas. Trámite realizado	Usuario
Dirección	Directrices. Exigencia en el cumplimiento de tiempos. Información contractual. Requisitos de ley, Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Solución a necesidades de recursos.		Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre el desarrollo del proceso	Dirección
Suministros	Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos		Requisiciones de bienes y servicios. Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.	Suministros
Autenticaciones	Documentos autenticados Información suministrada sobre diferentes trámites para los procesos		Solicitud de autenticación de documentos Solicitud de información de diferentes trámites Verificación Biométrica del Usuario	Autenticaciones
No Escriturarios (Conciliación- Remate)	No se relaciona		No se relaciona	No Escriturarios (Conciliación- Remate)
Registro Civil	Declaración extraproceso Escritura de matrimonio Copias de registros civiles Anotaciones libro de varios		Solicitud de anotación en el libro de varios Solicitud declaración extraproceso Copias de registros civiles Escritura de matrimonio	Registro Civil
Sistemas	Soporte técnico Mantenimiento de equipos Trámite a las solicitudes de modificación u optimización del sistema Información del desempeño del proceso Realización de backups de la información Instalación de programas antivirus		Solicitudes de soporte técnico Solicitudes de mantenimiento de equipos Identificación de necesidades Solicitud de modificaciones u optimización en el sistema Solicitud de información acerca del desempeño de los procesos según la información que reposa en el sistema Digitalización de información	Sistemas
Recurso Humano	Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.		Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.	Recurso Humano

<p>Calidad</p>	<p>Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.</p>	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y mantener actualizado al personal, en el marco legal, para que se cumpla toda legislación vigente en la realización de la escritura. <ul style="list-style-type: none"> • Documentar acciones correctivas y de mejora. • Mejora continua a los procesos para otorgar un mejor servicio. 	<p>Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.</p>	<p>Calidad</p>
<p>PARTES INTERESADAS</p> <p>UCNC FONDO NACIONAL DEL AHORRO ABOGADOS EXTERNOS DE LOS BANCOS SUPERNOTARIADO Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Otras Notarías</p>	<p>Solicitud de papel notarial Servicio de biometría Solicitud de elaboración de escrituras con hipoteca. Solicitud de elaboración de escrituras de acuerdo a minutas que la entidad entrega. Envío de información y documentación de usuarios para elaborar minuta y posterior escritura. Solicitud copias de escrituras Escrituras para registrar</p>		<p>Pedidos de papel notarial según lo solicitado por la notaría. Servicio de biometría en línea Minutas y escrituras elaboradas de acuerdo a lo solicitado por los bancos y el FNA. Recepción de minutas, documentación e información para escrituración. Copias de escrituras</p>	<p>PARTES INTERESADAS</p> <p>UCNC FONDO NACIONAL DEL AHORRO ABOGADOS EXTERNOS DE LOS BANCOS SUPERNOTARIADO Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Otras Notarías</p>
<p>REQUISITOS ISO 9001:2015</p>		<p>RECURSO HUMANO</p>	<p>DOCUMENTOS DE APOYO</p>	
<p>4.1, 4.2, 4.4.2., 5.1.2., 6.0, 6.1, 6.1.1., 6.1.2, 6.3., 7.1.6., 7.4, 7.5. 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3., 7.5.3.1, 7.5.3.2., 8.0, 8.1, 8.2, 8.21, 8.2.2., 8.2.3., 8.2.3.1., 8.2.3.2, 8.2.4., 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4., 8.5.5, 8.5.6, 8.6., 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9. 9.1., 9.1.2, 9.1.3., 10.1., 10.2, 10.2.1, 10.2.2., 10.3.</p>		<p>Notario Jefe de proceso Escrituración Personal involucrado en el proceso</p>	<p>IT-ESC-001 INSTRUCTIVO ESCRITURACION IT-ESC-003 INSTRUCTIVO CIERRE DE COPIAS PR-ESC-001 PROCEDIMIENTO ESCRITURACION PR-ESC-002 PROCEDIMIENTO COPIAS ADICIONALES DE ESCRITURA IT-ESC-005 INSTRUCTIVO USO PAPEL NOTARIAL DEFECTUOSO, DAÑADO O INUTILIZADO</p>	<p>IT-ESC-003 INSTRUCTIVO CIERRE DE ESCRITURAS IT-ESC-006 INSTRUCTIVO LIQUIDACION IT-CAJ-001 INSTRUCTIVO CAJA</p>
<p>REQUISITOS DE LEY</p>		<p>RECURSO FISICO</p>	<p>DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO</p>	
<p>Documento anexo</p>		<p>Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.</p>	<p>Documentación de acuerdo al tipo de de contrato, especificaciones etc. Normas técnicas aplicables</p>	
<p>MEDICIÓN / SEGUIMIENTO</p>	<p>PARÁMETROS CONTROL</p>	<p>RECURSO TECNICO</p>	<p>INDICADORES</p>	
<p>Monitoreo en Auditorías de calidad</p>	<p>Radicación de documentos/ elaboración del documento según corresponda/ Lectura y otorgamiento / Liquidación y pago / Cierre de Escrituras y copias / Firma Notario</p>	<p>Computador con software Office, Internet, impresora, máquina de escribir, equipos de comunicaciones</p>	<p>Tiempos de ejecución del servicio Salidas no Conformes</p>	



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de __

PROCESO GESTION DE REALIZACION - REGISTRO CIVIL

OBJETIVO: Asegurar que la planificación y la realización del proceso (Registros Civiles de nacimiento, matrimonio, defunción, declaracione extraproceso), se llevan a cabo bajo condiciones controladas y de acuerdo a requisitos especificados en la Ley.

ALCANCE: Aplica a las actividades de planificación, ejecución, control y seguimiento de la realización del producto y/o prestación de servicio, hasta la entrega final al usuario

RESPONSABLE: Notario/Secretario Jurídico/Jefe Registro Civil

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Usuario	Especificaciones para el desarrollo del servicio a realizar con el usuario. Solicitud de información para el trámite. Requerimientos de atención a solicitudes, quejas, reclamos.	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <p>Verificar la procedencia del documento, si es viable para iniciar el proceso.</p> <p style="text-align: center;">HACER</p> <p>Transformar la información verbal o escrita, interna o externa que acompañe las solicitudes de servicio del usuario en: Orientación, información. Declaraciones extraproceso Registro Civil, ya sea por inscripción o por corrección Escritura de matrimonios y edictos Oficios Notas de referencia Para cumplirlo se recepciona la documentación y/o consulta, se revisa y elabora, con la consecuente información al usuario. Dependiendo del proceso puede elaborar escrituras, edictos, etc, fijar éstos últimos y archiva documentos Elaboración de informes de gestión para las partes interesadas Identificación de riesgos y oportunidades del proceso. Registro de salidas no conformes cuando se presentan</p>	Cumplimiento de las especificaciones contractuales, respuesta oportuna y confiable a solicitudes del usuario referidas al servicio, enfocados en satisfacer sus necesidades y expectativas. Trámite realizado	Usuario	
Dirección	Directrices. Exigencia en el cumplimiento de tiempos. Información contractual. Requisitos de ley, Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Solución a necesidades de recursos.		Cumplimiento de políticas y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre el desarrollo del proceso.	Dirección	
Suministros	Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos		Requisiciones de bienes y servicios. Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.	Suministros	
Autenticaciones	Documentos autenticados Información suministrada sobre diferentes trámites para los procesos		Transformar la información verbal o escrita, interna o externa que acompañe las solicitudes de servicio del usuario en: Orientación, información. Declaraciones extraproceso Registro Civil, ya sea por inscripción o por corrección Escritura de matrimonios y edictos Oficios Notas de referencia	Solicitud de autenticación de documentos Solicitud de información de diferentes trámites	Autenticaciones
No Escriturarios (Conciliación- Remate)	Solicitud registros civiles Solicitud anotación libro de varios		Transformar la información verbal o escrita, interna o externa que acompañe las solicitudes de servicio del usuario en: Orientación, información. Declaraciones extraproceso Registro Civil, ya sea por inscripción o por corrección Escritura de matrimonios y edictos Oficios Notas de referencia	Registros civiles Anotación libro de varios	No Escriturarios (Conciliación- Remate)
Escrituración	Solicitud de anotación en el libro de varios Solicitud declaración extraproceso Copias de registros civiles		Transformar la información verbal o escrita, interna o externa que acompañe las solicitudes de servicio del usuario en: Orientación, información. Declaraciones extraproceso Registro Civil, ya sea por inscripción o por corrección Escritura de matrimonios y edictos Oficios Notas de referencia	Declaración extraproceso Escritura de matrimonio Copias de registros civiles Anotaciones libro de varios	Escrituración
Sistemas	Soporte técnico Mantenimiento de equipos Trámite a las solicitudes de modificación u optimización del sistema Información del desempeño del proceso Realización de backups de la información Instalación de programas antivirus Asesoría para aplicativos informes Registraduría, Supernotariado, ICBF.		Transformar la información verbal o escrita, interna o externa que acompañe las solicitudes de servicio del usuario en: Orientación, información. Declaraciones extraproceso Registro Civil, ya sea por inscripción o por corrección Escritura de matrimonios y edictos Oficios Notas de referencia	Solicitudes de soporte técnico Solicitudes de mantenimiento de equipos Identificación de necesidades Solicitud de modificaciones u optimización en el sistema. Solicitud de información acerca del desempeño de los procesos. Según a la información que reposa en el sistema Digitalización de información.	Sistemas

<p>Recurso Humano</p>	<p>Políticas para el liderazgo del Recurso humano. Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.</p>	<p>VERIFICAR</p> <p>Confirmación de información de registros con el protocolo</p>	<p>Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.</p>	<p>Recurso Humano</p>
<p>Calidad</p>	<p>Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.</p>	<p>Verificación en la base de datos para corroborar que la inscripción corresponde a esta notaría.</p>	<p>Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.</p>	<p>Calidad</p>
<p>PARTES INTERESADAS</p> <p>RNEC ICBF SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD REGISTRADURÍA DISTRITAL SUPERNOTARIADO UCNC OTRAS NOTARIAS FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN</p>	<p>Informes de inscripciones de registros Información de cantidad de registros de nacimiento, matrimonio y defunción. Información de cuántos niños y niñas nacieron en el mes. Informe de extranjeros fallecidos en Colombia. Número de formatos de registros civiles. Informe de Inscripciones hijos de madres solteras y reconocimientos paternos. Información sobre diligenciamiento de formatos de nacido vivo. Informes mensuales Información de personas inscritas ocasionalmente Oficios para realización de notas marginales Oficios reportando inscripciones de defunciones cuando se presente y solicitud de copias de registros civiles.</p>	<p>ACTUAR</p> <p>Implementar acciones correctivas y mejoramiento del proceso Documentar acciones correctivas y de mejora</p>	<p>Envío de informe de inscripciones de registros, cantidad de registros de nacimiento, matrimonio y defunción, extranjeros fallecidos, inscripciones de madres solteras, envío de oficios para la realización de notas marginales y solicitud de registros civiles.</p>	<p>PARTES INTERESADAS</p> <p>RNEC ICBF SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD REGISTRADURÍA DISTRITAL SUPERNOTARIADO UCNC OTRAS NOTARIAS FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN</p>

<p>REQUISITOS ISO 9001:2015</p>		<p>RECURSO HUMANO</p>	<p>DOCUMENTOS DE APOYO</p>
<p>4.1, 4.2, 4.4.2., 5.1.2., 6.0, 6.1, 6.1.1., 6.1.2, 6.3., 7.1.6., 7.4, 7.5. 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3., 7.5.3.1, 7.5.3.2., 8.0, 8.1, 8.2, 8.21, 8.2.2., 8.2.3., 8.2.3.1., 8.2.3.2, 8.2.4., 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4., 8.5.5, 8.5.6, 8.6., 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9. 9.1., 9.1.2, 9.1.3., 10.1., 10.2, 10.2.1, 10.2.2., 10.3.</p>		<p>Notario Secretario Jurídico Jefe de proceso Registro Civil</p>	<p>PR-RC-001 PROCEDIMIENTO REGISTRO DE NACIMIENTO PR-RC-002 PROCEDIMIENTO MATRIMONIO CIVIL PR-RC-003 PROCEDIMIENTO DECLARACION EXTRAPROCESO PR-RC-004 PROCEDIMIENTO REGISTRO DE DEFUNCION PR-RC-005 PROCEDIMIENTO REGISTRO DE MATRIMONIO IT-RC-001 INSTRUCTIVO REGISTRO CIVIL IT-RC-002 INSTRUCTIVO PUBLICACION DE EDICTOS EN PAGINA WEB INSTRUCTIVO DE BIOMETRÍA</p>
<p>REQUISITOS DE LEY</p>		<p>RECURSO FISICO</p>	<p>DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO</p>
<p>Documento anexo</p>		<p>Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.</p>	<p>Documentación Registraduría Nacional y Distrital, Supernotariado, DANE, Secretaría de Salud, ICBF, especificaciones etc. Normas técnicas aplicables</p>
<p>MEDICIÓN / SEGUIMIENTO</p>	<p>PARÁMETROS CONTROL</p>	<p>RECURSO TECNICO</p>	<p>INDICADORES</p>
<p>Monitoreo en Auditorías de calidad</p>	<p>Revisión del documento / elaboración del registro según corresponda / firma Notario / Control de los tomos, libros y actas</p>	<p>Computador con software Office, Impresora, máquina de escribir, equipos de comunicaciones (celular, fijo larga distancia nacional)</p>	<p>Salidas no Conformes</p>



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de ___

PROCESO GESTION DE REALIZACION - AUTENTICACIONES

OBJETIVO: Asegurar que las diligencias de reconocimiento y autenticaciones, se llevan a cabo bajo condiciones controladas y de acuerdo a los requisitos especificados en la Ley.

ALCANCE: Aplica a las actividades de recepción de documentos, elaboración, revisión, control y seguimiento de los diferentes documentos para diligencia, hasta la entrega final al usuario.

RESPONSABLE: Notario/Autenticador

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Especificaciones para el desarrollo del servicio a realizar con el usuario. Solicitud de autenticación de documentos.	<p>Ingresar al sistema y verificar que las aplicaciones funcionen adecuadamente</p> <p>PLANEAR</p> <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar y confrontar previa y verazmente, el documento de identificación presentado por el usuario. Exigir los correspondientes originales o documentos auténticos, para el diligenciamiento de la autenticación correspondiente. Revisión previa del documento presentado, para determinar si es procedente la práctica de la diligencia solicitada por el usuario y consultarla con los Secretarios Jurídicos y/o Notario. Impresión, estampado y diligenciamiento de los correspondientes sellos. *Realización de biometría <p>*Identificación de riesgos y oportunidades del proceso</p> <p>VERIFICAR</p> <p>Segunda revisión por parte del notario para validar la veracidad de los documentos autenticados</p> <p>ACTUAR</p> <p>Implementar acciones correctivas y mejoramiento del proceso</p> <p>Documentar acciones correctivas y de mejora</p>	Respuesta oportuna y confiable a solicitudes del usuario referidas al servicio, enfocados en satisfacer sus necesidades y expectativas. Documento autenticado	Usuario
Dirección	Directrices. Exigencia en el cumplimiento de tiempos. Información contractual. Requisitos de ley. Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Solución a necesidades de recursos.		Cumplimiento de políticas y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre el desarrollo del proceso	Dirección
Suministros	Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos		Requisiciones de bienes y servicios. Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.	Suministros
No Escriturarios (Conciliación- Remate)	Solicitud de autenticación de documentos Solicitud de información de diferentes trámites		Documentos autenticados Información suministrada sobre diferentes trámites para los procesos	No Escriturarios (Conciliación-Remate)
Escrituración				Escrituración
Registro Civil	Solicitud de matrimonio Antecedentes de registros Solicitud de autenticación de copias		Solicitud de matrimonio autenticada Antecedentes de registro autenticado Copias de registros autenticadas	Registro Civil
Sistemas	Soporte técnico Mantenimiento de equipos Trámite a las solicitudes de modificación u optimización del sistema Información del desempeño del proceso Realización de backups de la información Instalación de programas antivirus		Solicitudes de soporte técnico Solicitudes de mantenimiento de equipos Identificación de necesidades Solicitud de modificaciones u optimización en el sistema Solicitud de información acerca del desempeño de los procesos según a la información que reposa en el sistema Digitalización de información	Sistemas
Recurso Humano	Políticas para el liderazgo del Recurso humano. Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.		Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.	Recurso Humano

Calidad	Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.
----------------	--

Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.	Calidad
---	----------------

REQUISITOS ISO 9001:2015		RECURSO HUMANO	DOCUMENTOS DE APOYO
4.1, 4.2, 4.4.2., 5.1.2., 6.0, 6.1, 6.1.1., 6.1.2, 6.3., 7.1.6., 7.4, 7.5. 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3., 7.5.3.1, 7.5.3.2., 8.0, 8.1, 8.2, 8.21, 8.2.2., 8.2.3., 8.2.3.1., 8.2.3.2, 8.2.4., 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4., 8.5.5, 8.5.6, 8.6., 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9. 9.1., 9.1.2, 9.1.3., 10.1., 10.2, 10.2.1, 10.2.2., 10.3.		Notario Jefe de Autenticaciones	IT-AUT-001 INSTRUCTIVO AUTENTICACIONES PR-AUT-001 PROCEDIMIENTO AUTENTICACIONES IT-AUT-002 ADMINISTRACION Y CONSULTA DE FIRMAS IT-AUT-003 INSTRUCTIVO PARA IMPRESION DE BIOSIGNO Tarjetas de firma registrada
REQUISITOS DE LEY		RECURSO FISICO	DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO
Documento anexo		Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.	Documentación de acuerdo al tipo de trámite SOFTWARE DE BIOMETRÍA DE LA UCNC
MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	PARÁMETROS CONTROL	RECURSO TECNICO	INDICADORES
Monitoreo en Auditorías de calidad	Revisión documento por autenticador / Revisión y firma de Notario	Computador con software Office, Impresora, Equipo de comunicación (teléfono fijo).	Cotejos realizados en el año



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de __

PROCESO GESTION DE REALIZACION -NO ESCRITURARIOS (CONCILIACION - REMATE)

OBJETIVO: Asegurar que la planificación y la realización de conciliaciones y remate, se llevan a cabo bajo condiciones controladas y de acuerdo a requisitos especificados a la Ley.

ALCANCE: Aplica a las actividades de recepción de documentos, elaboración, revisión, control y seguimiento, hasta la entrega final al usuario.

RESPONSABLE: Notario/Secretario Jurídico I.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Especificaciones para el desarrollo del servicio a realizar con el usuario. Solicitud de información para el trámite. Requerimientos de atención a solicitudes, quejas, reclamos.	PLANEAR	Cumplimiento de las especificaciones contractuales, respuesta oportuna y confiable a solicitudes del usuario referidas al servicio, enfocados en satisfacer sus necesidades y expectativas. Trámite realizado	Usuario
Dirección	Directrices. Exigencia en el cumplimiento de tiempos. Información contractual. Requisitos de ley, Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Solución a necesidades de recursos.	HACER	Cumplimiento de políticas y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre el desarrollo del proceso	Dirección
Suministros	Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos	*Informar al usuario los requisitos y trámite de la conciliación de forma clara y sucinta. *Recepcionar y revisar las solicitudes presentadas, evaluando la procedencia o no de las mismas y sus observaciones.	Requisiciones de bienes y servicios. Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.	Suministros
Autenticaciones	Documentos autenticados Información suministrada sobre diferentes trámites para los procesos	*Radicar en el sistema de registro de conciliaciones <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de citaciones para el trámite • Remisión de citaciones a las partes interesadas <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de la audiencia 	Solicitud de autenticación de documentos Solicitud de información de diferentes trámites	Autenticaciones
Escrituración	Escritura pública y/o copia de escritura.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actas y/o constancias <ul style="list-style-type: none"> • Fijación de fecha del remate • Realización del remate 	Solicitud de elaboración de escritura o solicitud de copia de escritura, según el caso.	Escrituración
Registro Civil	Registros civiles Anotación libro de varios	<ul style="list-style-type: none"> *Elaboración de informes *Identificación de riesgos y oportunidades del proceso	Solicitud Registros civiles Solicitud anotaciones libro de varios	Registro Civil
Sistemas	Soporte técnico Mantenimiento de equipos Trámite a las solicitudes de modificación u optimización del sistema Información del desempeño del proceso Realización de backups de la información Instalación de programas antivirus	VERIFICAR	Solicitudes de soporte técnico Solicitudes de mantenimiento de equipos Identificación de necesidades Solicitud de modificaciones u optimización en el sistema Solicitud de información acerca del desempeño de los procesos según a la información que reposa en el sistema Digitalización de información	Sistemas
		El registro de las solicitudes y audiencias, las citaciones, las actas y/o constancias que se expiden. El registro de la información en el libro de actas		

Recurso Humano	Políticas para el liderazgo del Recurso humano. Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.	Evaluación documentación / Revisión de asistencia de las partes ACTUAR	Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.	Recurso Humano
Calidad	Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.	Implementar acciones correctivas y mejoramiento del proceso Documentar acciones correctivas y de mejora	Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.	Calidad

REQUISITOS ISO 9001:2015		RECURSO HUMANO	DOCUMENTOS DE APOYO
4.1, 4.2, 4.4.2., 5.1.2., 6.0, 6.1, 6.1.1., 6.1.2, 6.3., 7.1.6., 7.4, 7.5. 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3., 7.5.3.1, 7.5.3.2., 8.0, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2., 8.2.3., 8.2.3.1., 8.2.3.2, 8.2.4., 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4., 8.5.5, 8.5.6, 8.6., 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9. 9.1., 9.1.2, 9.1.3., 10.1., 10.2, 10.2.1, 10.2.2., 10.3.		Notario Secretario Jurídico I	IT-NESC-001 INSTRUCTIVO CONCILIACION PR-NESC-001 PROCEDIMIENTO CONCILIACION IT-NESC-002 INSTRUCTIVO REMATE PR-NESC-002 PROCEDIMIENTO REMATE
REQUISITOS DE LEY		RECURSO FISICO	DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO
Documento anexo		Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.	Documentación, especificaciones etc. Normas técnicas aplicables
MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	PARÁMETROS CONTROL	RECURSO TECNICO	INDICADORES
Monitoreo en Auditorías de calidad	CONCILIACION: Evaluación documentación / Revisión de asistencia de las partes /conciliación / liquidación REMATE: Revisión de documentos / Elaboración de actas y aprobación por Notario / Diligencia de remate / Acta y firma de quienes intervinieron / Remisión a juez	Computador con software Office, Impresora, Equipos de comunicaciones (celular, fijo larga distancia nacional).	N/A



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de __

PROCESO RECURSO HUMANO

OBJETIVO: Asegurar que el personal está debidamente calificado en los cargos que afectan la calidad del servicio de la Notaría, a través de procesos de selección y formación que cumplan con los requisitos.

ALCANCE: Aplica a las actividades de determinación de competencias necesarias y suministro de capacitación, formación y entrenamiento para el personal que afecta la calidad del servicio.

RESPONSABLE: Notario /Secretaría de despacho

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Requerimientos de las competencias que debe tener el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio. Requisitos de cumplimiento de las normas y políticas del usuario, durante la permanencia del personal en sus instalaciones.	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <p>Elaborar los planes de capacitación y bienestar para los funcionarios de la entidad Establecer las políticas, procedimientos y demás documentos en cuanto a la administración de personal. Establecer los lineamientos para la adecuada administración del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo</p> <p style="text-align: center;">HACER</p> <p>Ejecutar el proceso de selección, contratación, inducción y retiro de funcionarios de la entidad. Ejecutar el plan de capacitación aprobado por la alta dirección de la entidad. Ejecutar los planes y programas de Salud y seguridad en el trabajo para los funcionarios. Consolidar las evaluaciones de desempeño de los</p>	Cumplimiento de los perfiles de los cargos solicitados por el usuario para asegurar la competencia del personal en el desarrollo del servicio. Información de los planes de formación en la Notaría y del cumplimiento de su normatividad y políticas.	Usuario
Dirección	Políticas generales. Exigencia en el cumplimiento de las metas y objetivos del proceso. Parámetros de actuación en el liderazgo del recurso humano. Planes de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Asignación de recursos.		Cumplimiento de directrices, políticas, parámetros y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre el desempeño del personal y novedades presentada.	Dirección
Escrituración	Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.		Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.	Escrituración
No Escriturarios (Conciliación- Remate)				No Escriturarios (Conciliación-Remate)
Registro Civil				Registro Civil
Autenticaciones				Autenticaciones
Calidad	Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.	Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.	Calidad	

<p>Sistemas</p>		<p>funcionarios. Administrar el personal de la Notaria 37 Actualizar los procedimientos y registros del SGC en cuanto al proceso de Recurso Humano Elaborar y actualizar permanentemente los perfiles de cargo Identificar los riesgos que se puedan presentar en el proceso Registrar salidas no conformes que se presenten</p>		<p>Sistemas</p>
<p>Suministros</p>	<p>Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.</p>	<p>VERIFICAR</p> <p>Seguimiento y medición a los planes de capacitación previamente definidos. Seguimiento y medición a la ejecución de los programas de Salud y seguridad en el trabajo de la Notaria 37. Seguimiento y medición a los planes de mejora y planes de acción del proceso de recursos humanos. Seguimiento y medición de las evaluaciones de desempeño. Seguimiento y medición de los riesgos que se presenten durante el proceso.</p>	<p>Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.</p>	<p>Suministros</p>
<p>PARTES INTERESADAS Funcionarios EPS AFP ARL CCF</p>	<p>Prestaciones sociales: Afiliaciones a los servicios de salud, pensión, riesgos laborales, pagos oportunos, cumplimiento a los requisitos. Funcionarios: Capacitaciones, seguimiento al desempeño, pagos a tiempo, ambiente para la adecuada operación a los procesos. Condiciones físicas adecuadas.</p>	<p>ACTUAR</p> <p>Implementar las acciones correctivas y oportunidades de mejora para el proceso de talento humano. Administrar los riesgos del proceso</p>	<p>Prestaciones sociales: Vinculación del personal a todas las instituciones referentes a la seguridad social. Pago oportuno de salud, pensión, arl y caja de compensación a los funcionarios de la notaría. Entrega de documentación solicitada por estos organismos. Funcionarios: Programa de formación y capacitación de acuerdo a las necesidades de la notaría. Evaluación del desempeño al personal, retroalimentación de resultados de la evaluación de desempeño. Implementación de las fases I y II del SG-SST, Inversión en infraestructura y recursos físicos para la adecuada gestión de los procesos.</p>	<p>PARTES INTERESADAS Funcionarios EPS AFP ARL CCF</p>

<p>REQUISITOS ISO 9001:2015</p>	<p>RECURSO HUMANO</p>	<p>DOCUMENTOS DE APOYO</p>
<p>4.1., 4.2., 5.3., 6., 6.1., 6.3., 7.0, 7.1.1., 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9.0, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.0, 10.1, 10.2, 10.3</p>	<p>Notario Secretaría de despacho</p>	<p>PR-GH-001 SELECCION, INDUCCION Y FORMACION DE PERSONAL PR-GH-002 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>
<p>REQUISITOS DE LEY</p>	<p>RECURSOS FISICOS</p>	<p>DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO</p>

Código Sustantivo y del trabajo Decreto 1072 de 2015 Único reglamentario del sector trabajo Reglamento Interno de Trabajo Reglamento de Higiene y seguridad industrial		Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.	Código Laboral Colombiano
MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	PARÁMETROS CONTROL	RECURSO TECNICO	INDICADORES
Monitoreo en Auditorías de calidad	Selección de personal / inducción de personal / formación de personal / evaluación y reevaluación del desempeño	Computador con software Office, Internet, Impresora, Equipos de comunicaciones	* Evaluación de desempeño del Personal *Implementación del SG-SST



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de ___

PROCESO SISTEMAS

OBJETIVO: Otorgar el apoyo técnico a todas las Dependencias de la Notaría 37, con la sistematización, procesamiento, análisis, mantenimiento, actualización, implementación, suministro de los sistemas de información entre otras actividades que produzca o reciban las dependencias de la Notaría.


ALCANCE: Aplica a las actividades de seguimiento, mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y el software. Recursos tecnológicos y seguridad de la información.

RESPONSABLE: Notario/Director de sistemas

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Acceso a información acerca de trámites en la Notaría. Recepción de inquietudes vía e-mail.		Servicios ejecutados de acuerdo a las necesidades descritas por los usuarios. Reenvío de correos a las áreas correspondientes para solucionar inquietudes, quejas y reclamos.	Usuario
Dirección	Directrices. Exigencia en el cumplimiento de actividades de servicios técnicos y tecnológicos de acuerdo a las necesidades y expectativas que requiere la Notaría. Decisiones de mejora del SGC, de los procesos y del servicio. Solución a necesidades de recursos.	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación de nuevas estrategias para mejorar el servicio a los clientes. Planificación y documentación de las actividades de los Procesos a cargo del Departamento de Sistemas. 	Cumplimiento de políticas y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Retroalimentación permanente sobre el desarrollo del proceso.	Dirección
Escrituración	Solicitudes de soporte técnico Solicitudes de mantenimiento de equipos Identificación de necesidades	<p style="text-align: center;">HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la página Web. Generar y depurar las bases de datos existentes para agilizar procesos. Mejora de desempeño del sistema operativo. Solicitud de soporte externo, requisición de servicio para corregir problemas en el scanner, impresoras, Internet y correos. 	Soporte técnico Mantenimiento de equipos Trámite a las solicitudes de modificación u optimización del sistema Información del desempeño del proceso Realización de backups de la información Instalación de programas antivirus	Escrituración
No Escriturarios (Conciliación- Remate)	Solicitud de modificaciones u optimización en el sistema			No Escriturarios (Conciliación-Remate)
Registro Civil	Solicitud de información acerca del desempeño de los procesos según a la información que reposa en el sistema			Registro Civil
Autenticaciones	Digitalización de información			Autenticaciones
Suministros	Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y poner en funcionamiento los formatos, controles y demás sistemas que sean necesarios para el buen desempeño de la Notaría. Mantenimiento del sistema (hardware- software). Identificación de riesgos y oportunidades del proceso. *Registro de salidas no conformes que se presenten Creación, análisis y Envío de Información solicitada según convenios y normas establecidas (reportes, repositorios, informes). Velar por el correcto funcionamiento del equipo biométrico de la Notaría. 	Requisiciones de bienes y servicios. Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.	Suministros
Recurso Humano	Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales. Seguridad y salud en el trabajo.	<p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a equipos, inventarios, programas, bases de 	Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.	Recurso Humano

<p>Calidad</p>	<p>Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.</p>	<p>datos, servidores, equipos biométricos y demás herramientas técnicas y tecnológicas</p> <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones correctivas y mejoramiento del proceso. • Documentar acciones correctivas y de mejora. • Mejora continua a los procesos para otorgar un mejor servicio. 	<p>Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.</p>	<p>Calidad</p>
<p>PARTES INTERESADAS</p> <p>Proveedores Otras notarias</p>	<p>Solicitud de información según convenios y normas establecidas (reportes, repositorios, informes, certificados).</p>		<p>Información solicitada para trámites notariales y de biometría, e información solicitada según convenios y normas establecidas (reportes, repositorios, informes, certificados).</p>	<p>PARTES INTERESADAS</p> <p>Proveedores Otras notarias</p>

REQUISITOS ISO 9001:2015		RECURSO HUMANO		DOCUMENTOS DE APOYO	
<p>4.1, 4.2, 4.4.2, 6, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.6., 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6., 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3</p>		<p>Notario Director de Sistemas Asistente Director de Sistemas</p>		<p>IT-S&S-001 INSTRUCTIVO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS IIT-S&S-002 INSTRUCTIVO MANEJO CORREO INTERNO IT-S&S-003 INSTRUCTIVO MANEJO BIOSIGNO</p>	
REQUISITOS DE LEY		RECURSO FISICO		DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO	
<p>Licenciamiento de Software, derechos de autor y la propiedad intelectual (ley 44 de 1993)</p>		<p>Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.</p>		<p>Manuales de uso</p>	
MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	PARÁMETROS CONTROL	RECURSO TECNICO		INDICADORES	
<p>Monitoreo en Auditorías de calidad</p>	<p>Revisión de equipos adquiridos / mantenimientos preventivos / mantenimientos correctivos / control de los backups y la seguridad de la información / Control general de equipos</p>	<p>Servidores, Servidores y medios magnéticos para backups, Software debidamente licenciado, Impresora, Scanner, conexión a internet, Red interna de comunicación (LAN) Equipos de comunicaciones.</p>		<p>Tiempo de respuesta a solicitudes de servicio.</p>	

	CARACTERIZACION DE PROCESOS		
	Fecha de emisión: Enero 18 de 2018	Versión 6	Página 1 de ___

PROCESO SUMINISTROS
OBJETIVO: Asegurar que los bienes o servicios adquiridos para el desarrollo de las diferentes actividades notariales cumplen con los requisitos de calidad especificados o requeridos para tal fin.
ALCANCE: Aplica a las actividades de selección, seguimiento, evaluación y re-evaluación de proveedores de materiales y/o servicios.
RESPONSABLE: Notario /Jefe de Suministros o persona encargada de las compras

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Dirección	Directrices, políticas, parámetros y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Solicitud de proveedores confiables, con experiencia en el mercado, precios competitivos, calidad en el producto o servicio comprado.	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificación de compras críticas que impactan la calidad del servicio en la Notaría 37 -Identificar los requisitos de selección de proveedores - Identificar controles para su verificación Identificar los requisitos para seleccionar un proveedor <p style="text-align: center;">HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Atender las solicitudes de pago y de compra de productos y servicios a los proveedores Solicitar la documentación (Rut, cámara y comercio, certificación bancaria y cédula de ciudadanía del representante legal) Realizar la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores inscritos en el listado maestro Compras de los implementos solicitados por los funcionarios Solicitud de requisitos para inscribir a un proveedor Visita y seguimiento a los proveedores que presentan un alto impacto en los servicios de la Notaría 37 Realizar pagos a los proveedores Realizar comprobantes de egreso de los pagos realizados Presentar los gastos al notario para su verificación y aprobación Identificación de riesgos y oportunidades del proceso <p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificación de los productos comprados contra la factura para verificar su cumplimiento Revisión de facturas entregadas por los proveedores Revisión y seguimiento a los resultados de la evaluación, 	Cumplimiento de directrices, políticas, parámetros y objetivos Organizacionales. Información sobre el desempeño eficaz y eficiente del proceso para análisis y definición de planes de acción de mejora. Cumplimiento de objetivos. Seguimiento y control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	Dirección
Esrituración	Requisiciones de bienes y servicios. Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.		Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos	Esrituración
No Escriturarios (Conciliación- Remate)				No Escriturarios (Conciliación-Remate)
Registro Civil				Registro Civil
Autenticaciones				Autenticaciones
Calidad	Documentos y registros normalizados y controlados. Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora. Programa e informes de auditorías internas. Identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Lineamientos para la operación eficaz del SGC.	Solicitar la documentación (Rut, cámara y comercio, certificación bancaria y cédula de ciudadanía del representante legal) Realizar la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores inscritos en el listado maestro Compras de los implementos solicitados por los funcionarios Solicitud de requisitos para inscribir a un proveedor Visita y seguimiento a los proveedores que presentan un alto impacto en los servicios de la Notaría 37 Realizar pagos a los proveedores Realizar comprobantes de egreso de los pagos realizados Presentar los gastos al notario para su verificación y aprobación Identificación de riesgos y oportunidades del proceso	Solicitud de control y normalización de documentos y registros. Información del cierre de las acciones correctivas y de mejora. Información del seguimiento a los indicadores de gestión de calidad. Cierre de no conformidades detectadas en las auditorías.	Calidad
Sistemas	Requisiciones de bienes y servicios, Retroalimentación sobre el cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios adquiridos.	Recursos físicos necesarios para el desempeño del proceso. Información de las compras. Lista de proveedores confiables. Servicios contratados o materiales adquiridos	Sistemas	
Recurso Humano	Políticas para el liderazgo del Recurso humano. Personal competente, identificación de necesidades de formación del personal del proceso. Programa formación. Ambiente de trabajo adecuado. Cumplimiento de obligaciones laborales.	Verificación de los productos comprados contra la factura para verificar su cumplimiento Revisión de facturas entregadas por los proveedores Revisión y seguimiento a los resultados de la evaluación,	Solicitud de personal competente. Identificación de necesidades de formación. Información para evaluación de competencias del personal. Cumplimiento de funciones del cargo.	Recurso Humano



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Fecha de emisión: Enero 18 de 2018

Versión 6

Página 1 de ___

PARTES INTERESADAS UCNC Corporación Avance Ofimarcas Papelería Rodríguez Polyprint Industrias Biggest Proveedores del SG-SST	Solicitudes de servicio a tiempo Orden de compra Retroalimentación de la evaluación y reevaluación y seguimiento. Pagos en los plazos acordados	reevaluación y visita a los proveedores ACTUAR Planes de mejora posterior al seguimiento y evaluación de proveedores	Solicitud de adquisición de bienes y/o servicios a través de la orden de compra. Seguimiento a proveedores de alto impacto por medio de visitas. Evaluación, reevaluación y retroalimentación de los resultados del desempeño. Forma de pago de acuerdo a lo establecido en la orden de compra.	PARTES INTERESADAS UCNC Corporación Avance Ofimarcas Papelería Rodríguez Polyprint Industrias Biggest Proveedores del SG-SST
REQUISITOS ISO 9001:2015	RECURSO HUMANO	DOCUMENTOS DE APOYO		
4.1., 4.2, 4.4.2, 6, 6.1, 6.3, 7.1.3, 7.1.6, 7.4, 7.5, 7.5.3, 8.4.1, 8.4.3, 8.5.2, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9., 9.1, 10	Notario Jefe de Suministros	PR-SM-001 Procedimiento para la Compra de Productos y/o Servicios		
REQUISITOS DE LEY	RECURSOS FISICOS	DOCUMENTOS EXTERNOS DE APOYO		
No aplica	Instalaciones locativas de oficinas, ambiente adecuado de trabajo.	Cotizaciones Propuestas de servicio Catálogos Código de Comercio		
MEDICIÓN / SEGUIMIENTO	PARÁMETROS CONTROL	RECURSO TECNICO	INDICADORES	
Monitoreo en Auditorías de calidad	Selección de proveedores / seguimiento al cumplimiento / evaluación y reevaluación / retroalimentación de resultados	Computador con software Office, Internet, Impresora, Equipos de comunicaciones (celular, fijo larga distancia nacional),	* Seguimiento, Evaluación y/o Reevaluación de Proveedores	

PROCESO CALIDAD

OBJETIVO: Establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de calidad, mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

ALCANCE: Aplica a las actividades de planificación, difusión, concientización e implementación del sistema de gestión de calidad, gestión de la documentación, auditorías internas de calidad; seguimiento, medición y análisis de datos; y los procesos de mejoramiento continuo.

RESPONSABLE: Coordinador de Calidad y Asistente SGC

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	Requerimientos de desempeño eficaz para la prestación del servicio. Solicitud de cumplimiento de los requisitos contractuales y satisfacción de las necesidades y expectativas, con respecto al servicio.	<p>PLANEAR</p> <p>Apoyo para la Planeación estratégica de la Notaría, incluyendo la política y los objetivos de calidad, procesos, recursos críticos, actividades de verificación, validación y seguimiento</p> <p>Programa y plan de auditorías</p> <p>HACER</p> <p>Llevar a cabo el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad tanto a nivel organizacional como en el desarrollo de los procesos. Determinar mecanismos que permitan hacer seguimiento a los diferentes procesos de la Notaría.</p> <p>Ejecución de auditorías internas de calidad a todos los procesos.</p> <p>Encuestas de satisfacción y seguimiento a quejas y reclamos de los clientes.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>Llevar a cabo actividades de verificación y seguimiento a los procesos de la Notaría,</p> <p>Informe de auditoría con los resultados obtenidos en cuanto a debilidades, fortalezas, aspectos por mejorar, hallazgos y observaciones.</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos contractuales con respecto a la gestión de Calidad de la Notaría, para brindar satisfacción al usuario.</p> <p>Información solicitada del cumplimiento de requisitos de calidad, planificación documentada de la calidad para la realización del servicio.</p> <p>Codificación para la identificación de los documentos.</p> <p>Distribución de documentos controlados a los procesos relacionados con la actividad procedimentada.</p> <p>Programación de las auditorías internas de calidad.</p> <p>Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora a ser desarrolladas por los procesos.</p> <p>Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora que cada proceso desarrolla.</p> <p>Cierre de las Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>Apoyo en la gestión de cada proceso para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Capacitación sobre los conceptos normativos de la NTC ISO 9000 y su interpretación para ser aplicados en los procesos de la Notaría.</p> <p>Seguimiento a la implementación de los planes de acción de mejora definidos por la Alta Dirección en la Revisión por la Dirección.</p> <p>Retroalimentación continua para la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	Usuario
Dirección	<p>Documentos controlados conforme al procedimiento aplicable.</p> <p>Solicitudes de creación, anulación y actualización del documentos del SGC.</p> <p>Documentos obsoletos para disposición según procedimiento aplicable.</p> <p>Registros normalizados y controlados según procedimiento aplicable.</p> <p>Solicitudes para la realización de auditorías internas de calidad.</p> <p>Cierre eficaz de las Acciones Correctivas y oportunidades de mejora, definidas a partir de las no conformidades de auditorías internas y oportunidades de mejora detectadas en el desarrollo de las actividades de la Notaría</p> <p>Estado de implementación de las Acciones Correctivas y oportunidades de mejora.</p> <p>Información acerca del cumplimiento de los planes de acción de mejora definidos en la Revisión por la Dirección.</p> <p>Implementación y mantenimiento de la versión ISO 9001:2015</p> <p>Identificación de oportunidades de mejora.</p> <p>Lineamientos generales para la operación eficaz del SGC.</p> <p>Recomendaciones para la mejora continua del SGC.</p>			Dirección
Escrituración				Escrituración
No Escriturarios (Conciliación- Remate)				No Escriturarios (Conciliación-Remate)
Registro Civil				Registro Civil
Autenticaciones				Autenticaciones
Sistemas				Sistemas
Recurso Humano				Recurso Humano

Suministros		Revisión y tabulación de los resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y reclamos para analizar la información en el indicador de gestión. ACTUAR Búsqueda del mejoramiento continuo, a través de acciones correctivas, riesgos y oportunidades de mejora.		Suministros
PARTES INTERESADAS ISO Icontec	Cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015		Políticas, documentos, indicadores, seguimiento a clientes y demás requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015	PARTES INTERESADAS ISO Icontec