



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO:

VERSIÓN:

PÁGINA: 1 de 20

VIGENCIA:

**MANUAL DE CALIDAD  
ISO 9001 – 2008**

**ELABORÓ: JUAN CARLOS SEGURA PINZÓN**

**REVISÓ:**

**APROBÓ: JUAN CARLOS VARGAS JARAMILLO**

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 2 de 20
		VIGENCIA:

## TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN	PÁGINA
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.1. OBJETIVO .....	5
1.2. PROPÓSITO .....	5
1.3. ALCANCE .....	6
1.4. APLICACIÓN .....	6
1.5. IMPLEMENTACIÓN .....	6
1.6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	6
<b>2. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD .....</b>	<b>7</b>
2.1. GENERALIDADES .....	7
2.2. RESPONSABILIDAD POR LA ELABORACIÓN .....	7
2.3. APROBACIÓN .....	7
2.4. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL .....	7
2.5. DISTRIBUCIÓN .....	7
2.6. EDICIÓN DEL MANUAL .....	8
<b>3. PRESENTACIÓN DE LA NOTARÍA .....</b>	<b>8</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>8</b>
4.1. REQUISITOS GENERALES .....	8
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	9
4.2.1. Generalidades .....	9
4.2.2. Manual de Calidad.....	9
4.2.3. Control de los documentos .....	10
4.2.4. Control de los registros .....	11
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>11</b>
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION .....	11
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE (USUARIO).....	11
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD .....	12
5.4. PLANIFICACIÓN .....	12
5.4.1. Objetivos de la Calidad .....	12
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. ....	12

Copia  
Controlada



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

VERSIÓN:

PÁGINA: 3 de 20

VIGENCIA:

<b>5.5.</b>	<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....</b>	<b>12</b>
5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad.....	12
5.5.2.	Representante de la Dirección .....	13
5.5.3.	Comunicación Interna .....	13
<b>5.6.</b>	<b>REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>13</b>
5.6.1.	Generalidades .....	13
5.6.2.	5.6.2 Información para la revisión.....	13
5.6.3.	Resultados de la revisión.....	14
<b>6.</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS .....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.</b>	<b>PROVISIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>14</b>
<b>6.2.</b>	<b>GESTION HUMANA.....</b>	<b>14</b>
6.2.1.	Generalidades .....	14
6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación .....	14
<b>6.3.</b>	<b>INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>15</b>
<b>6.4.</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO .....</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>15</b>
<b>7.1.</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....</b>	<b>15</b>
<b>7.2.</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....</b>	<b>15</b>
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto .....	15
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto .....	15
7.2.3.	Comunicación con el cliente.....	15
<b>7.3.</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO .....</b>	<b>16</b>
<b>7.4.</b>	<b>COMPRAS.....</b>	<b>16</b>
7.4.1.	Proceso de compras .....	16
7.4.2.	Información de las compras .....	16
7.4.3.	Verificación de los productos comprados .....	16
<b>7.5.</b>	<b>PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>16</b>
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	16
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio .....	16
7.5.3.	Identificación y Trazabilidad.....	16
7.5.4.	Propiedad del cliente.....	17

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 4 de 20
		VIGENCIA:

7.5.5.	Preservación del Producto .....	17
<b>7.6.</b>	<b>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....</b>	<b>17</b>
<b>8.1.</b>	<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>17</b>
<b>8.2.</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....</b>	<b>17</b>
8.2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	17
8.2.2.	Auditoria Interna .....	17
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos .....	18
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto .....	19
<b>8.3.</b>	<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME .....</b>	<b>19</b>
<b>8.4.</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>19</b>
<b>8.5.</b>	<b>MEJORA .....</b>	<b>19</b>
8.5.1.	Mejora Continua.....	19
8.5.2.	Acción Correctiva.....	20
8.5.3.	Acción Preventiva y de Mejora.....	20

**Copia**  
**Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 5 de 20
		VIGENCIA:

## 1. INTRODUCCIÓN

El proceso y vigencia de las normas de calidad, que obligan a todos los funcionarios y que se dejan establecidos en todos los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad, se han trabajado mencionando a la NOTARIA 42 del Circulo de Bogotá como si fuese un ente individual y autónomo. Pero tal proceder se debe entender que se hace para facilitar la comprensión rápida de los diferentes documentos, y a sabiendas que la NOTARIA 42 del Circulo de Bogotá como tal no existe y que, el único sujeto de derecho y por tanto, único responsable de la función notarial y administrativa que se enmarca en la norma de calidad, de conformidad con las normas vigentes, es la NOTARIA 42 y por lo tanto la NOTARIA 42 del Circulo de Bogotá debe considerarse técnicamente y para todos los efectos, como la Oficina desde la cual despachan la NOTARIA 42 de Bogotá D.C., persona natural determinada en el decreto de sus nombramiento, y sus empleados.

### 1.1. OBJETIVO

El objetivo de este Manual es describir el Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA 42 DEL Círculo de Bogotá**. El Sistema de Gestión de Calidad descrito, está basado en los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2008, con el objetivo de desarrollar los fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad, promoviendo la mejora continua del proceso. Contiene los procedimientos documentados que aseguran la calidad en el servicio de notariado. Contiene la política de calidad que le permite a la **NOTARIA 42 DEL Círculo de Bogotá** como prestador de un servicio público, ofrecer a sus usuarios (quienes se denominarán de esta forma en el manual y todo el sistema de calidad y se pueden entender que cumplen el papel de clientes descritos en la norma), total confianza sobre los procesos y los servicios bajo el enfoque permanente de la **CALIDAD**.

Adicionalmente, detalla las actividades desarrolladas dentro del proceso de mejoramiento continuo que le permiten proporcionar la adecuada confianza a sus servicios, basada en el cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los usuarios.

### 1.2. PROPÓSITO

El presente Manual tiene los siguientes propósitos:

- a) Comunicar la política y los procedimientos de la **NOTARIA 42**.
- c) Mejorar las prácticas de control y facilitar las actividades de aseguramiento de la calidad.
- d) Suministrar un soporte escrito para las diferentes auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.
- e) Entrenar el personal en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- f) Presentar el Sistema de Gestión de Calidad para propósitos externos.

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 6 de 20
		VIGENCIA:

### **1.3. ALCANCE**

Este Manual cubre el Sistema de Gestión de Calidad establecido en **la NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, los servicios notariales establecidos en el Decreto 960/70 de 1.983 y demás normas pertinentes.

### **1.4. APLICACIÓN**

Este Manual contiene todas las descripciones de cada uno de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los requerimientos específicos del sector, las normas legales y del usuario y enlaza aquellas áreas de la organización responsables de cada una de ellas.

### **1.5. IMPLEMENTACIÓN**

Todos los requerimientos de ISO 9001 versión 2008 están incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad y están descritos en este Manual de Calidad.

### **1.6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Como complemento al presente Manual se debe tener en cuenta, entre otros los siguientes documentos de referencia:

- ✓ ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos
- ✓ SO 9001 – 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✓ ISO 19011 – 1 Lineamientos para auditar el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Código Civil
- ✓ Código de Procedimiento Civil
- ✓ Código de Comercio
- ✓ Ley 70 de 1931
- ✓ Ley 75 de 1968 (Normas sobre filiación)
- ✓ Ley 29 de 1973
- ✓ Ley 1ª de 1976
- ✓ Ley 446 de 1998 (Conciliaciones)
- ✓ Ley 495 de 1999
- ✓ Ley 640 de 2001 (Conciliaciones)
- ✓ Ley 675 de 2001 (Propiedad Horizontal)
- ✓ Ley 794 de 2003 (Remates)

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 7 de 20
		VIGENCIA:

- ✓ Decreto Ley 960 de 1.970 (Estatuto del Notariado y Registro)
- ✓ Decreto Ley 1250 de 1970
- ✓ Decreto Ley 1260 de 1.970 (Estatuto del registro del estado civil de las personas)
- ✓ Decreto 2163 de 1.970
- ✓ Decreto 2148 de 1.983
- ✓ Decreto 2668 de 1988 (matrimonios)
- ✓ Decreto 902 de 1988 (sucesiones)
- ✓ Decreto 4436 de 2005 (Divorcio)
- ✓ Régimen legal del Notariado y Registro en Colombia
- ✓ Resoluciones de actualización de tarifas notariales y demás normas concordantes

## **2. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

### **2.1. GENERALIDADES**

Esta edición es la emisión del Manual de Gestión de Calidad de la **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá**, el que está basado únicamente en los requisitos de la Norma NTC – ISO 9001 versión 2008.

### **2.2. RESPONSABILIDAD POR LA ELABORACIÓN**

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar, difundir y mantener el presente Manual.

### **2.3. APROBACIÓN**

La revisión y aprobación general del Manual la efectúa el Notario.

### **2.4. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL**

Los cambios al Manual son hechos parcial o totalmente en cualquiera de las secciones, para lo cual se aplica el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 002** mediante el procedimiento documentado **“SGC – PO – 01 CONTROL DE DOCUMENTOS”** el responsable directo es el Coordinador de Calidad.

Las modificaciones pueden ser solicitadas por notario o por el responsable de cada sección. Estas se aprueban de la misma manera como se aprobó el documento inicial.

El poseedor de cada Manual, deberá entregar el ejemplar o la sección anterior y recibirá de parte del Coordinador de Calidad copia del Manual o sección modificada.

### **2.5. DISTRIBUCIÓN**

El Coordinador de Calidad es el responsable de coordinar la distribución del Manual según lo indicado en el numeral 2.6, para lo cual deja constancia de su distribución de acuerdo a lo indicado

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 8 de 20
		VIGENCIA:

en el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 003** mediante el procedimiento documentado “**GGC – PO – 01 CONTROL DE DOCUMENTOS**”.

## 2.6. EDICIÓN DEL MANUAL

Todas las copias del Manual son editadas y controladas por el Coordinador de Calidad. El original se conserva en la oficina del **NOTARIO** y un original en medio magnético debidamente protegido en el equipo que opera el Coordinador de Calidad.

Las copias del Manual pueden ser editadas de dos (2) maneras:

- ✓ Copia controlada
- ✓ Copia no Controlada

Copia Controlada:

Son aquellas copias del Manual a las cuales se les debe garantizar su actualización, siendo estas las distribuidas a las siguientes áreas (según sea requerido):

- ✓ Coordinador de Calidad
- ✓ Notario

A estas copias se identifica con el sello correspondiente.

Copia Controlada: (solo para información)

El Manual de Calidad se encontrará disponible en la Notaría para su consulta, quedando el original bajo el resguardo de el Coordinador de Calidad, por lo tanto, el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

Copia no Controlada: (solo para información)

Es una copia del Manual a la cual va sin ningún tipo de sello, la cual es válida solo en la fecha de edición y no está sujeta a control de cambios del documento. La emisión de este tipo de copia será autorizada únicamente por el Coordinador de Calidad.

## 3. PRESENTACIÓN DE LA NOTARÍA

Ver Anexo 07. **Presentación de la Notaría SGC – MC – 003**

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

La **NOTARIA 42 DEL círculo de Bogotá**, debe mantener un Sistema de Gestión de Calidad documentado para garantizar que el **SERVICIO NOTARIAL** cumpla con los requisitos especificados

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 9 de 20
		VIGENCIA:

por la Superintendencia de Notariado y Registro y el decreto 960 de 1970 y siga con los lineamientos especificados en la norma ISO 9001 versión 2008.

Dando cumplimiento a la norma, identificamos nuestros procesos y mostramos su interacción en el Mapa de procesos. Ver anexo 01 “**SGC – MC – 004 MAPA DE PROCESOS**”.

La secuencia de esos procesos la identificamos en la caracterización de procesos. Ver anexo 02 “**SGC – MC – 002 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**”.

## **4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1. Generalidades**

El Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA 42 DEL círculo de Bogotá** está basado en los requerimientos de ISO 9001 versión 2008, para lo cual, como soporte fundamental, se cuenta con el Manual de Calidad el cual describe todas las actividades que le permiten asegurar que los requerimientos, necesidades y expectativas del cliente son cubiertas.

### **4.2.2. Manual de Calidad**

Todas las actividades descritas en el Manual de Calidad, están documentadas en procedimientos que cubren todos los requisitos establecidos en la norma NTC – ISO 9001 versión 2008 y en los lineamientos de la política de calidad de la Notaría.

Para mantener y controlar la implementación de los procedimientos que conforman y estructuran el Sistema de Gestión de Calidad se realizan las labores de auditorías internas del sistema, las cuales están bajo responsabilidad del equipo de auditores, con la colaboración de la Notaría.

### **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

Los servicios notariales establecidos en el Decreto 960 de 1.970 y demás normas pertinentes.

### **Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad:**

**7.3 DISEÑO Y DESARROLLO:** Se excluye porque no es una práctica de la organización, ya que los procedimientos Notariales ya están dados en pasos generales por la Ley y su respectiva reglamentación.

**7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Se excluye este numeral de la Norma, debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento por consiguiente no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son entregados al usuario final.

**7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:** Se excluye este numeral de la Norma porque para la prestación del servicio notarial no se requieren dispositivos para efectuar seguimiento ni medición para la realización de los mismos.

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 10 de 20
		VIGENCIA:

## Listado de procesos

### ❖ Procesos Notariales

- ✓ SGC – PG – 001 Planeación estratégica
- ✓ SGC – PG – 002 Gestión de la Calidad
- ✓ SGC – PG – 003 Revisión por la Dirección

### ❖ Procesos Técnicos

- ✓ SGC – PT – 001 Escrituración
- ✓ SGC – PT – 002 Autenticación
- ✓ SGC – PT – 003 Registro Civil
- ✓ SGC – PT – 004 Protocolo
- ✓ SGC – PT – 005 Conciliaciones
- ✓ SGC – PT – 006 Declaraciones con fines extraprocesales (Extrajudicios)
- ✓ SGC – PT – 007 Remate
- ✓ SGC – PT – 008 Inventario Solemne de bienes

### ❖ Procesos de Apoyo

- ✓ SGC – PA – 001 Correspondencia
- ✓ SGC – PA – 002 Compras
- ✓ SGC – PA – 003 Gestión Humana

#### 4.2.3. Control de los documentos

La **Notaría 42** identifica y controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 002** mediante el procedimiento documentado **“SGC – PO – 001 CONTROL DE DOCUMENTOS”**: este asegura que:

- a. Se revisen y aprueben en cuanto a su adecuación antes de su publicación;
- b. Se actualicen, revisen y aprueben para volver a publicarse según sea necesario;
- c. Se identifiquen con su estado de revisión actual;
- d. Estén disponibles en el punto de uso;
- e. Estén legibles, de fácil identificación y recuperables;

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 11 de 20
		VIGENCIA:

- f. De origen externo estén identificados y que se gestione su distribución;
- g. Que están obsoletos no se usen de forma no planeada y que se identifiquen fácilmente en caso que se retengan para cualquier propósito.

#### 4.2.4. Control de los registros

Para el control de los registros en la **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá** se aplica el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 003** mediante el procedimiento documentado “**CONTROL DE REGISTROS SGC – PO – 002**”, el responsable directo es el Coordinador de Calidad.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Alta Dirección de la **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá**, brinda su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del sistema de calidad al:

- a. Comunicar a la organización la importancia de conocer al cliente, requisitos regulatorios y legales;
- b. Establecer y documentar la política de calidad, y los objetivos de calidad según lo descrito en el Proceso de Revisión por la Dirección **SGC – PG – 003**;
- c. Conducir las revisiones de la dirección según lo descrito en el Proceso de Revisión por la Dirección **SGC – PG – 003**;
- d. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.

### 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE (USUARIO)

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá D.C.**, en todos sus procesos cumple los requisitos estipulados por el cliente y los establecidos en el Decreto 960 de 1.970 y demás normas pertinentes.

El enfoque se puede evidenciar en los procesos técnicos: SGC – PT – 001 Escrituración, SGC – PT – 02 Autenticación, SGC – PT – 003 Registro Civil, SGC – PT – 004 Protocolo, SGC – PT – 005 Conciliaciones, SGC – PT – 006 Declaraciones con fines extraprocesales (Extrajudicios), SGC – PT 007 Remate, SGC – PT - 008 Inventario Solemne de bienes.

De igual forma la **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá D.C.** realiza periódicamente la evaluación de la percepción del cliente, con el fin de evaluar los servicios que presta y determinar acciones de mejora. Para este fin utiliza el formato “**SGC – RE – 001 ENCUESTA DE SERVICIO**”.

Las encuestas periódicas son la herramienta utilizada para determinar los niveles de satisfacción del cliente, los cuales una vez se han cuantificado y analizado permiten establecer las acciones correctivas necesarias.

**Copia**  
**Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 12 de 20
		VIGENCIA:

### 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá D.C.**, ha determinado la política de calidad en el Anexo 03 “**SGC – MC – 005 POLITICA DE CALIDAD**”, teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas de los clientes y del Notario, bajo los lineamientos de la norma ISO 9000 versión 2008.

La política de la Notaría se despliega a través de presentaciones, reuniones internas y se asegura el entendimiento.

### 5.4. PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1. Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad de la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, de igual manera que la política de calidad, han sido definidos teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas de los usuarios y de la Notaria. Los responsables de la elaboración y actualización de la política y objetivos concernientes a la calidad, son la Notaria, el Coordinador de Calidad, los dueños de procesos y los funcionarios (cuando son requeridos). Toda modificación queda registrada en las actas correspondientes. Ver anexo No. 04 “**SGC – MC - 006 OBJETIVOS DE CALIDAD**”

#### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, mediante el proceso “**REVISION POR LA DIRECCION SGC – PG – 003**” hace un seguimiento general del funcionamiento del sistema y su capacidad para cumplir con los requisitos especificados. Especialmente al revisar si es necesario algún cambio o al determinar si existen oportunidades de mejora y al evaluar la política y objetivos de calidad.

### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

#### 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá** es una organización cuyo personal está compuesto por individuos calificados en la parte administrativa, en la parte técnica y en el área de servicio al cliente según **SGC – PA – 003 PROCESO GESTION HUMANA**.

Además, en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, de igual forma se definen los responsables de las actividades que afectan la calidad.

La Señora Notaria tiene autoridad total sobre todos los factores concernientes con la calidad. Dicha labor la ejerce a través de: ver Anexo 05 **ORGANIGRAMA**.

Los Dueños de procesos son los responsables de prevenir el envío del producto no conforme. Ver el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG - 003** mediante el procedimiento documentado “**SGC – PO – 003 SERVICIO NO CONFORME**”

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 13 de 20
		VIGENCIA:

### 5.5.2. Representante de la Dirección

Con el propósito de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad de la Notaría, la Notaria ha designado al Coordinador de Calidad como su representante, el cual tiene la responsabilidad y autoridad para que se establezcan, implementen y se mantengan los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad definidos en la norma ISO 9001 versión 2000, así como de informarle acerca de su desempeño para efectos de su revisión como base de su mejoramiento.

El representante de la dirección, así mismo atiende los enlaces con organizaciones externas cuando sea necesario, en asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.5.3. Comunicación Interna

Con el fin de garantizar una comunicación efectiva la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá D.C.**, establece como medio de difusión las reuniones periódicas que realice la Notaria con el Coordinador de Calidad y con los dueños de procesos. Estas reuniones tienen como finalidad discutir y analizar los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados de estos indicadores se publican en la cartelera, con el objeto de hacerlos conocer por todo el personal de la Notaría.

Otro de los canales a utilizar son las reuniones que realiza con los Auditores internos de calidad, en la cual se analiza la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

## 5.6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. Generalidades

El señor Notario de acuerdo al **“SGC – PG – 003 PROGRAMA DE REVISION POR LA DIRECCION”** revisa el sistema de gestión de calidad de la organización.

### 5.6.2. Información para la revisión

La Notaria, se reúne con el Coordinador de Calidad y los diferentes dueños de los procesos, para efectuar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. En cada revisión se revisan obligatoriamente como mínimo los siguientes aspectos:

- e) Revisar y evaluar los resultados de las auditorias que se lleven a cabo en la organización.
- f) Revisar y evaluar la Política y Objetivos de Calidad.
- g) Analizar la retroalimentación del cliente, en los resultados arrojados por la encuesta de servicio.
- h) Verificar el desempeño de los procesos y conformidad del producto, mediante el análisis de los indicadores de cada proceso.
- i) Velar por que las no conformidades detectadas en las auditorias realizadas en la

**Copia**  
**Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 14 de 20
		VIGENCIA:

organización, se hayan asignado acciones eficaces, y verificar el estado de las acciones preventivas.

- j) Revisar y evaluar las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- k) Analizar los posibles cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad, garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad se adapte permanentemente a las necesidades del mercado.
- l) Establecer recomendaciones para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección se reflejan en el **“SGC – PG – 003 – 01 INFORME REVISION POR LA DIRECCION”**.

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

### 6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, para dar cumplimiento a la política, objetivos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad ha asignado todos los medios, recursos y personal, entrenado para la administración, realización del trabajo y la verificación, incluyendo auditorías internas de calidad. Estos recursos están definidos en toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales son previstos por la Dirección.

### 6.2. GESTION HUMANA

#### 6.2.1. Generalidades

La **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá**, cuenta con el personal idóneo para realizar trabajos que fortalecen la calidad y transparencia del servicio, y asegura su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, basado en el **“SGC – PA -003 Proceso de Gestión Humana”**

#### 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, ha establecido la competencia para cada cargo de la organización, del mismo modo cuenta con mecanismos para detectar el grado de competencia y así determinar las acciones necesarias para que el personal cumpla con los niveles requeridos. Adicionalmente evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

Dentro de las acciones que toma la organización está la de facilitar y motivar al personal a que se capacite por su cuenta, cuando sea necesario, la Notaría capacita y entrena a su personal, por medio de cursos dictados por personal interno o externo, entrenamientos en el puesto de trabajo, talleres, etc.

**Copia**  
**Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 15 de 20
		VIGENCIA:

Siempre que se lleva a cabo cualquier curso de capacitación, se registran los detalles del curso en un acta de capacitación y esta se archiva en la hoja de vida de cada uno de los participantes.

### **6.3. INFRAESTRUCTURA**

LA **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, proporciona y mantiene las instalaciones, equipos de oficina y servicios necesarios para que todos los procesos y procedimientos relacionados en este manual se realicen en forma organizada. Ver anexo 06 **SGC – MC 001 – 01 INFRAESTRUCTURA**.

### **6.4. AMBIENTE DE TRABAJO**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, brinda a sus empleados un ambiente de trabajo adecuado para que puedan desempeñar su labor de la mejor forma, cumple con todo lo establecido por la ley laboral, además cuenta con programas de prevención de riesgos profesionales.

## **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, ha definido la forma de como cumplir los requisitos de calidad, mediante la caracterización de los procesos, ver: **SGC – MC – 002 “Caracterización de los procesos”**. Para el monitoreo de estos cuenta con manuales específicos y procedimientos para ejecutar su labor, los cuales tienen como propósito asegurar los servicios notariales previstos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, determina los requisitos del cliente en el momento de recibir una solicitud del servicio a ruego.

#### **7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, ha definido la forma de cómo cumplir los requisitos relacionados con el producto, mediante los procedimientos establecidos en el Decreto 960 de 1.970 y demás normas pertinentes.

#### **7.2.3. Comunicación con el cliente**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, ha definido la forma de Comunicación con el cliente en forma personal o mediante las llamadas telefónicas, correspondencia y el envío de correo electrónico, con el fin de mantener informado al cliente en todo lo referente al estado y avance de los respectivos servicios.

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 16 de 20
		VIGENCIA:

### **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO**

Se excluye porque no es una práctica de la organización, ya que los procedimientos Notariales ya están dados en pasos generales por la Ley y su respectiva reglamentación.

### **7.4. COMPRAS**

#### **7.4.1. Proceso de compras**

El proceso de adquisición de papelería y demás elementos necesarios se determina en la **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá**, en el “**SGC – PA – 002 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS**”.

#### **7.4.2. Información de las compras**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** utiliza para adquirir sus insumos, los formatos preestablecidos por la Ley para el cumplimiento de sus funciones, según formato establecido.

#### **7.4.3. Verificación de los productos comprados**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** a través de la Dirección Administrativa, realiza la verificación de los insumos, para asegurarse del cumplimiento de los requisitos exigidos en la compra.

### **7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO**

#### **7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio**

La prestación del servicio notarial está controlada mediante los procesos de: SGC – PT - 001 Escrituración, SGC – PT – 002 Autenticación, SGC – PT – 003 Registro Civil, SGC – PT – 004 Protocolo, SGC – PT – 005 Conciliaciones, SGC – PT – 006 Declaraciones con fines extraprocesales (Extrajuicios), SGC – PT – 007 Remate, SGC – PT - 008 Inventario Solemne de bienes.

#### **7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Se excluye este numeral de la Norma, debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento por consiguiente no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son entregados al usuario final.

#### **7.5.3. Identificación y Trazabilidad**

La identificación y trazabilidad del servicio que se ofrece en la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** se inician desde el momento de la solicitud del servicio por parte del cliente hasta la entrega del mismo.

Los responsables por la identificación y trazabilidad de los servicios son los dueños del respectivo proceso.

Los documentos utilizados para la identificación y trazabilidad son llevados y almacenados en el protocolo o en los archivos, según el caso, de la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**.

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 17 de 20
		VIGENCIA:

En libro de protocolo quedan registrados los controles que se le efectúan a los servicios notariales de conformidad con los procedimientos establecidos.

#### **7.5.4. Propiedad del cliente**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** cuida los bienes que son propiedad del cliente para ello los identifica debidamente. Así mismo, en caso de que algún bien propiedad del cliente se pierda, deteriore o no sea adecuado, se informará al cliente y según sea el caso se pondrá una denuncia.

#### **7.5.5. Preservación del Producto**

Los documentos que pasan por la Notaría esporádicamente se tratan con el mayor cuidado y se llenan en el sitio debido y se entregan de inmediato a los clientes y los documentos que se deben quedar en la Notaría se preservan de conformidad con los instructivos que para ello determine la Dirección Administrativa.

### **7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

Se excluye este numeral de la Norma porque para la prestación del servicio notarial no se requieren dispositivos para efectuar seguimiento ni medición para la realización de los mismos.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1. GENERALIDADES**

La **NOTARIA 42** del Círculo de Bogotá cuenta con los indicadores de gestión de cada uno de los procesos que afectan la calidad.

Las Herramientas Estadísticas que la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá D.C.**, utilizará para medir el rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

- ✓ Histograma
- ✓ Cuadro de Indicadores

### **8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La **NOTARÍA 42 del Círculo de Bogota** a través de la encuesta de satisfacción mide el grado de complacencia del cliente. Ver formato "**SGC – RE – 001 ENCUESTA DE SERVICIO**". Evalúa las necesidades de los clientes en general y establece planes de acción acordes con esas necesidades, el análisis de esta información está bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad.

#### **8.2.2. Auditoria Interna**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, ha establecido a través de la Notaria un sistema de auditorias internas de calidad, el cual define entre otros aspectos: la planeación, programación y

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 18 de 20
		VIGENCIA:

ejecución de las auditorias, así como también los requisitos de los auditores que realizan esta labor. Ver el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 002** mediante el procedimiento documentado **SGC – PO – 004 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**.

El objeto de dichas auditorias es verificar el avance del Sistema de Gestión de Calidad y el logro de sus objetivos, los puntos a verificar son:

- ✓ Efectividad del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Aplicación correcta de los procedimientos
- ✓ Correcciones de deficiencias detectadas en auditorias previas y seguimiento a las acciones correctivas resultante.
- ✓ Efectividad de comunicación de las áreas afectadas en el sistema.
- ✓ El representante de la dirección tiene a su cargo la dirección de las actividades de las auditorias del Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá**

El equipo de auditores de calidad tiene representantes de diferentes áreas de la organización y cuenta con la capacitación y el respaldo del representante de la dirección para el desarrollo de sus actividades.

Los elementos a auditar a criterio de la Notaría, son auditados por representantes de este equipo que sean independientemente de quienes tienen responsabilidades directas en relación con la actividad auditada.

Con el propósito de verificar su efectividad, los informes de cada auditoria y los registros correspondientes son reportados al responsable del área auditada. Así mismo la verificación de los planes de acción establecidos para eliminar las no conformidades reportadas, es realizada por el coordinador de calidad y/o la Notaria.

Para asegurar que las auditorías cumplan su propósito la Notaria revisa las recomendaciones y realiza el seguimiento de las acciones correctivas, de las cuales se dejan los registros correspondientes.

### **8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** ha establecido en cada uno de sus procesos indicadores de gestión, los cuales miden la efectividad de los mismos.

El Coordinador de Calidad y la Notaria tienen a su cargo el seguimiento de las actividades de las auditorias internas del Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**

Adicionalmente, cuando se presenta una no conformidad interna o externa o que haya reclamos del cliente, se analizan las causas y se plantean e implementan acciones correctivas que más adelante se verifica la efectividad.

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 19 de 20
		VIGENCIA:

#### **8.2.4. Seguimiento y medición del producto**

La **NOTARIA 42 del círculo de Bogotá** hace seguimiento al cumplimiento de las especificaciones del cliente durante todo el tiempo que dure la prestación del servicio y hasta tanto no se hayan completado y superado los controles de calidad establecidos en los procedimientos.

Adicionalmente maneja unos indicadores de gestión que muestran el grado de cumplimiento con las especificaciones de los clientes.

#### **8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

En la **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** con el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 002** mediante el procedimiento documentado **SGC – PO – 003 SERVICIO NO CONFORME**, se identifica y controla la no conformidad del servicio.

#### **8.4. ANÁLISIS DE DATOS**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá.**, establece las necesidades de técnicas estadísticas a fin de:

- a) Hacer un seguimiento a la calidad del servicio.
- b) Analizar el comportamiento de las variables a controlar, aptitudes de los procesos.

El responsable de mantener el control de calidad en el proceso mediante el uso de gráficos de control por variables y de propiciar la aplicación de técnicas estadísticas en las diferentes actividades y operaciones de la **NOTARÍA 42 del Círculo de Bogotá**, es el Coordinador de Calidad.

#### **8.5. MEJORA**

##### **8.5.1. Mejora Continua**

La Notaria, el Coordinador de Calidad y los Auditores Internos, efectúan anualmente la revisión de los planes de mejoramiento continuo y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. Esta reunión tiene los siguientes objetivos:

- a) Revisar y evaluar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de eliminar las fallas existentes.
- b) Velar porque a las no conformidades detectadas en las auditorias o comités les sean asignadas acciones eficaces.
- c) Establecer en las diferentes áreas indicadores que permitan conocer el progreso de los programas de mejoramiento.
- d) Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad se adapte permanentemente a las necesidades del mercado.

**Copia  
Controlada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: 20 de 20
		VIGENCIA:

Además, la Dirección particularmente, por medio de una reunión anual revisa el estado y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad basado en los informes de avance que le entrega el representante de la dirección y en los hallazgos de las auditorias internas, en los indicadores establecidos para el fin y en toda información que considere pertinente, como, por ejemplo: auditorias externas, cumplimiento de objetivos de calidad, análisis de reclamos, acciones correctivas y preventivas tomadas. Además del representante de la dirección, en la reunión participan los responsables de emitir cada uno de los informes correspondientes.

#### **8.5.2. Acción Correctiva**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá** aplica el **PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SGC – PG – 002** mediante el procedimiento documentado **SGC – PO – 005 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**, para establecer las acciones de acuerdo con la magnitud de los problemas presentados.

Tanto las acciones correctivas como las preventivas pertenecen al ciclo de mejoramiento de calidad. La necesidad de una acción correctiva es generalmente iniciada por la ocurrencia de una no – conformidad, quejas de los clientes o similares. La acción correctiva se debe tomar para asegurar que la causa del problema es identificada y la acción tomada prevenga la recurrencia del problema.

#### **8.5.3. Acción Preventiva y de Mejora**

La **NOTARIA 42 del Círculo de Bogotá**, aplica las Acciones Preventivas mediante el **Proceso Gestión de Calidad SGC – PG – 002** en su procedimiento documentado **SGC – PO – 005 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**.

La acción preventiva se debe tomar para evitar la ocurrencia de no conformidades y al igual que las acciones de mejora, deben estar encaminadas a la prestación de un mejor servicio para el usuario.

**Copia  
Controlada**