

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE: GESTIÓN DE SERVICIOS NOTARIALES

<p>OBJETIVO: Definir lineamientos para mejorar el Servicio a los usuarios en cuanto a rapidez en la atención, cumplimiento de los requisitos establecidos, Instalaciones, amabilidad en el trato, soluciones a sus inquietudes y problemas.</p>		<p>ALCANCE: Aplica desde la recepción de las necesidades de los usuarios hasta la verificación del cumplimiento de todos los requisitos teniendo en cuenta la custodia de los documentos. Aplica para los servicios de Escrituración, Declaraciones Extra juicios, Conciliaciones, Registros, autenticaciones y tramites.</p>	
<p>RESPONSABLE: Proceso: Administradora Escrituración: Abogada Declaraciones: Oficinista (declaraciones) Registro civil: Oficinista (Registro) Autenticaciones: Oficinista (autenticaciones) Protocolo y expedición de documentos: Auxiliar de archivo</p>		<p>PARTICIPANTES: Notario Administradora Facturadora Oficinistas Auxiliar de archivo Recepcionista</p>	
<p>FACTORES CLAVES DE ÉXITO: Líderes de Proceso: Identidad, Actividades y autoridad Participantes: Conocimiento, destrezas y conducta Diseño del Proceso: Propósito , contexto y documentación Infraestructura: Sistemas de Información y Sistemas de recursos Humanos Indicadores de Gestión: Definición y Uso.</p>		<p>SEGUIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités operativos: Seguimientos a planes operativos, quejas y reclamos, indicadores de gestión, seguimiento a satisfacción de usuarios, acciones correctivas, preventivas y de mejora, cada que se requiera. • Comités Estratégicos: seguimiento al plan estratégico, revisión por la dirección, seguimiento al cuadro de mando integrado, seguimiento a los factores claves de éxito, seguimiento a los líderes de procesos, • Auditorías Internas: Verificación de la conformidad y la eficacia del proceso tal como lo establece el proceso de Tics y Mejoras. 	
<p>ACTIVIDADES PRINCIPALES: P: Diseñar y Planificar Operaciones H: Prestar servicios V: Hacer seguimiento al proceso Hacer Seguimiento a la Operación Auditar el proceso A: Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>		<p>RECURSOS: (Humano y Infraestructura) Humanos: Ver Estructura Organizacional Infraestructura: Hardware, Software (Notario, 2000), Red, Sala de reuniones, Internet</p>	
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Legales, Reglamentarios, Notaría: Ver: V1-FR01 Normograma</p>		<p>REGISTROS: M1-FR01 Servicio No conforme M1-FR02 Hoja de Ruta M1-FR03 Planilla de Créditos por servicio V1-FR04_Informe de Gestión Los establecidos en cada Instructivo V1-FR03 Acta</p>	
<p>DOCUMENTOS: M1-PR01 Procedimiento de Gestión de Servicios Notariales M1-IN01 Escrituración M1-IN02 Tramites M1-GU01 Control de Servicio No Conforme</p>			
PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTE
1. Gestión Estratégica	1. Plan Estratégico, 2. Estructura Organizacional por procesos 3. Mapa Estratégico	1. Acta, Informes de Gestión	1. Gestión Estratégica
2. Gestión Humana	4. Personal Motivado y Competente	2. Libros	2. Gestión de Tics y Mejoras
3. Gestión de Compras e infraestructura	5. Instalaciones, papelería, hardware, software,	3. Registros	3. Gestión de Tics y Mejoras
4. Gestión de Tics y Mejoras	6. Información, Informes de Auditoría, No Conformidades	4. Registros	4. Gestión estratégica

	GESTION DE SERVICIOS NOTARIALES		
	CÓDIGO: M1-PR01	VERSIÓN: 1	PÁGINA 2 de 5

5. Gestión Financiera y Contable	7. Recursos Financieros	6. Registros	7. Gestión estratégica	
INDICADORES				
NOMBRE	INDICE	META	FRECUENCIA	FUENTE
Productividad en el módulo de escrituración	Número de actos (Escrituración)/Número de personas	36%	Mensual	Sistema Notarial (software)
Servicios no conformes	Servicios no conformes en el modulo de escrituración / numero de actos realizados	5%	Semestral	M1-FR01 Servicios no conformes

2. DEFINICIONES

Objetivos: Retos y metas trazadas de mejoramiento por una organización, un proceso ó un servicio.

Procedimiento: Documento que describe las actividades de un proceso en cuanto al Planear, Hacer, Verificar y ajustar.

Instructivo: Documento que describe de forma detallada las actividades de un subproceso ó servicio.

Registro: Clase especial de documento que suministra evidencia de una actividad realizada ó de un resultado alcanzado (Puede o no estar contenida en un formato preestablecido).

3. CONDICIONES GENERALES:

3.1. Se establecen el siguiente comité para garantizar el adecuado funcionamiento del proceso:

Tipo de Reunión	Asistentes	Frecuencia	Temas a tratar	Registro
Comité Operativo	Líderes de Procesos (Ver estructura Organizacional por procesos)	Mensual	Seguimientos a planes operativos, quejas y reclamos, indicadores de gestión, seguimiento a satisfacción de usuarios, acciones correctivas, preventivas y de mejora Cumplimiento de tareas servicios notariales no conforme	Acta de Comité

3.2. Los requisitos legales se encuentran establecidos en el Normograma según el decreto 960 de 1970.

3.3. Los requisitos establecidos por la notaria se encuentran consignados en los diferentes instructivos, procedimientos y manuales. Además del listado de requisitos que se le entrega físicamente a los usuarios durante la prestación del servicio.

3.4. Los requisitos del cliente se reciben en forma verbal, estos se refieren específicamente a la oportunidad, cumplimiento de requisitos, instalaciones, amabilidad y solución de inquietudes y se retroalimentan a través de la evaluación de satisfacción del cliente.

3.5. En el anexo 1 se encuentra referenciada la tabla de identificación y trazabilidad

3.6. Propiedad del cliente: constituye propiedad del cliente, los documentos e información que éste suministra a la notaria para la prestación del servicio solicitado, dicha información es incorporada en el registro (escritura, registro civil, declaración extra juicio, acta de conciliación, etc), según el acto, y una vez autorizado adquiere carácter público, y es identificado, protegido y salvaguardado según los establece la legislación vigente.

	GESTION DE SERVICIOS NOTARIALES		
	CÓDIGO: M1-PR01	VERSIÓN: 1	PÁGINA 4 de 5

4. CONTENIDO

P-H-V-A	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1P	INICIO Definir Acta de comité	El notario y cada uno de los líderes de los diferentes servicios	Por lo menos una vez al año, el Notario y los líderes de los diferentes servicios, actualizan el cuadro integrado de mando y el plan estratégico, dejando evidencia en V1-FR03 Acta (Ver estructura Organizacional por procesos), donde se establecen las actividades a desarrollar para dar cumplimiento al plan estratégico. Operativamente se reúne el comité conformado por los diferentes líderes, y se deja acta con los temas y compromisos.
2P	Diseñar ó rediseñar servicios	El Notario y cada uno de los líderes de los diferentes servicios	El Notario y los líderes de los diferentes procesos (Ver Estructura Organizacional por procesos) son los responsables de diseñar o rediseñar cada uno de los servicios y mantener actualizados los instructivos, registros y formatos definidos: M1-IN01 Escrituración M1-IN02 Tramites
3P	Planear condiciones para los diferentes servicios	El Notario	Así mismo se debe hacer una planificación frente a los servicios notariales que se esperan prestar y su facturación. Identificar para éstos los principales usuarios.
4H	Prestar Servicios	El Notario y cada uno de los líderes de los diferentes servicios	Todos los servicios se deben prestar de acuerdo con lo descrito en cada uno de los Instructivos específicos definidos para tal fin. M1-IN01 Escrituración M1-IN02 Tramites
5VA	Hacer seguimiento al Proceso y a los Servicios	Secretario General y cada uno de los líderes de los diferentes servicios	Cada uno de los líderes de procesos y de servicios es responsable de hacer seguimiento al adecuado funcionamiento de los procesos y de detectar oportunidades de mejora las cuales debe ir registrando tal como lo establece el proceso de Gestión de Tics y Mejoras. El líder del proceso es el responsable de gestionar las actividades del día a día, para asegurar que se cumplan las actividades del servicio
6VA	Hacer Seguimiento a planes operativo	Comité Operativo	Se hace seguimiento a las actividades en el comité operativo tal como se establece en las condiciones generales del presente documento. Se deja registro de cada reunión en el formato V1-FR04 Acta
7VA	Mantener custodia de la documentación	Notario	El Notario es el principal responsable de garantizar la custodia de los documentos que se encuentran consignados en la notaria, y asegurar su conservación e integridad.
8VA	Auditar el proceso	Audidores Internos	Tal como lo establece el proceso de Gestión de Tics y Mejoras
9VA	Presentar informe de Gestión	Líder de Proceso	Cada semestre se presenta el informe de gestión V1-FR04 informe de gestión al comité estratégico donde se reportan los indicadores de Gestión y se plantean acciones de mejora
10VA	Detectar e implementar acciones correctivas, preventivas y de Mejora FIN	Líder de Procesos	Cada líder es responsable de detectar no conformidades u oportunidades de mejoramiento y registrarlas tal como lo establece el proceso de Gestión de Tics y mejoras

5. ARCHIVO DE REGISTRO – TRD

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	ACCESO		LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE		R	G		
M1-FR01	Servicios no conformes	Administrador		X	Físico / Carpeta con el nombre del registro / Orden cronológico	Dos años y se destruye
M1-FR02	Hoja de Ruta	Protocolista		X		
M1-FR03	Planilla de crédito por servicios	Administrador		X	Físico / Carpeta con el nombre del registro / Orden cronológico	Dos años y se destruye
V1-FR03	Acta de comité	Administrador		X	Físico / Carpeta con el nombre del registro / Orden cronológico	Dos años y se destruye
V1-FR04	Informe de gestión Servicios notariales	Administrador		X	Sistema/ SGC Notaria 21 / Gestión de servicios notariales / Registros	Permanente durante su vigencia

6. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSION	DESCRIPCIÓN
1	Implementación

7. ANEXOS

ANEXO 1 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

QUE SE IDENTIFICA	COMO SE IDENTIFICA	DONDE SE IDENTIFICA/REGISTRO
Escritura pública original	Por numero consecutivo y fecha de otorgamiento	En el libro de índice y relación, en el sistema Notarial y en el Libro Radicador
Acta de conciliación	Por número consecutivo y fecha.	Libros de actas y constancias
Acta de Declaraciones Extra juicio	Por número consecutivo y fecha.	Carpeta de diario declaraciones Extrajuicios
Registro Civil de Nacimiento	Número de folio del registro y fecha de inscripción.	En el propio registro.
Registro Civil de Matrimonio	Número de folio del registro y fecha de inscripción.	En el propio registro.
Registro Civil de Defunción	Número de folio del registro y fecha de inscripción.	En el propio registro.
Primera copia de supervivencia	Con el número consecutivo	En el propio registro y va al archivo General.