



GESTIÓN DE SERVICIOS NOTARIALES

CÓDIGO: M1-PR01

VERSIÓN: 6

PÁGINA 1 de 6

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE: GESTIÓN DE SERVICIOS NOTARIALES

OBJETIVO:

Brindar un servicio de alta calidad a través de procesos internos optimizados en el marco de los requisitos legales, de la organización, del cliente y del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE:

El procedimiento se establece desde la recepción de las necesidades de los usuarios hasta la verificación del cumplimiento de todos los requisitos y la adecuada prestación de los servicios notariales de acuerdo con lo consagrado en la legislación Colombiana.

Aplica para los servicios de Escrituración, Declaraciones Extra juicios, Conciliaciones, Registros, autenticaciones, Gestión y organización de protocolos y expedición de documentos.

RESPONSABLE:

Proceso: Líder del Proceso

Escrituración: Coordinador y asistente de escrituración

Registro civil: Coordinador y asistente de registro civil

Autenticaciones: Coordinador y Asistente autenticaciones

Conciliaciones: Asesora Jurídica y Notario

Declaraciones: Coordinador y Asistente de declaraciones

Protocolo y expedición de documentos: Asistente de protocolo y archivo

PARTICIPANTES:

Notario

Asesora Jurídica

Asistente de notario

Coordinador de Registro Civil

Asistente de Registro Civil

Coordinador de Autenticaciones

Asistente de Autenticaciones

Coordinador de Declaraciones Extrajuicio

Auxiliar de Declaraciones Extrajuicio

Coordinador de Escrituración

Asistente de Escrituración

Asistente de Protocolo y Archivo

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

Legales, Reglamentarios, Notaría:

Ver Normograma

RECURSOS:

Humano: Personal competente según perfil de cargo

Infraestructura: Conectividad WIFI, espacio de reuniones, software contable, de registro civil e identificación biométrica.

Ambiente para la operación: Ver procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Humana

Seguimiento y medición: No aplica

Conocimientos organizativos: Documentación del proceso, perfiles de cargo.

ACTIVIDADES PRINCIPALES

Planear:

Diseñar y Planificar Operaciones

Hacer:

Prestar servicios

Actuar:

Hacer seguimiento al proceso

Hacer Seguimiento a la Operación

Auditar el proceso

Verificar:

Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTOS:

M1-PR01 Procedimiento de Gestión de Servicios Notariales

M1-IN01 Escrituración

M1-IN02 Tramites

M1GU-01 Control de Servicio No Conforme

V1- MC01 Manual de calidad

REGISTROS:

V1-FR04 Informe gestión

Los establecidos en cada Instructivo

V1-FR03 Acta

M1-FR01 Hoja de Ruta

M1-FR02 Control de Servicios No Conformes

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades

RIESGOS Y OPORTUNIDADES



GESTIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO: V1-PR01

VERSIÓN: 4

PÁGINA 1 de 6

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE: GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO:

Direccionar la Notaría Única de Aracataca para el cumplimiento de su compromiso organizacional de conformidad con los requisitos establecidos

ALCANCE:

Aplica desde la construcción del Plan Estratégico hasta la verificación de la implementación del mismo, integrando el diseño del sistema de gestión de calidad y administración financiera de la compañía en torno a sus objetivos, la gestión del cambio y la gestión de riesgos y oportunidades.

RESPONSABLE:

Notario

PARTICIPANTES:

Comité Estratégico (Administrador, Líderes de Procesos, Asesores)
Comité Operativo (Líderes de Procesos, Coordinador de Calidad) .

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

Norma ISO 9001:2015

4 / 5 / 6 / 7.1/7.1.1/ 7.3 / 7.4 /9.1/9.1.1/9.1.3/ 9.3

Legales, Reglamentarios, Notaría:

Ver V1-FR03 Normograma

RECURSOS:

Humano: Personal competente según perfil de cargo.

Infraestructura: Conectividad WIFI, Proyector, espacio de reuniones, software contable.

Ambiente para la operación: Ver procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Humana

Seguimiento y medición: No aplica

Conocimientos organizativos: Documentación del proceso

ACTIVIDADES PRINCIPALES

Planear:

Actualizar análisis externo e interno de la organización
Determinar las Partes Interesadas y sus necesidades y expectativas
Definir o redefinir el alcance el SGC
Definir o redefinir la Planeación estratégica
Establecer la autoridad y responsabilidades dentro de la empresa
Definir los indicadores de proceso
Definir la interacción entre los procesos
Planear las entradas para la Revisión por la dirección

Hacer:

Definir y/o ajustar los indicadores de proceso
Definir y mantener la interacción entre los procesos
(Re) diseñar los procesos
Establecer y/o ajustar la autoridad y responsabilidades dentro de la empresa
Comunicar el direccionamiento estratégico y los elementos del S.G.C
Implementar y evaluar el entendimiento de la política y los objetivos
Elaborar el Manual de Calidad
Determinar y gestionar riesgos organizacionales y las oportunidades
Gestionar los cambios organizacionales

Actuar:

Ajustar plan estratégico y Sistema de Gestión de Calidad
Definir acciones correctivas y de mejora

Verificar:

Revisar cumplimiento de requisitos legales
Realizar la Revisión general por la Dirección
Hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC
Hacer Seguimiento a las actividades definidas
Hacer seguimiento a la eficacia de las estrategias en el logro de los objetivos

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTOS:

V1-PR01 Procedimiento de Gestión Estratégica

V1- MC01 Manual de calidad

V1-IN01 Gestión del Cambio

V1-IN02 Gestión de Riesgos y oportunidades

V1-GU01 Matriz de Interacción de procesos

Organigrama

Mapa de Procesos

REGISTROS:

V1-FR01 Análisis de contexto y alineación estratégica

V1-FR02 Normograma

V1-FR03 Acta

V1-FR04 Carta de Control

V1-FR05 Acta e informe de revisión por la dirección

V1-FR06 Cronograma

V1-FR07 Informe Contable

V1-FR08 Evaluación de entendimiento

V1-FR09 Matriz de riesgos y oportunidades

V1-FR10 Solicitud, aprobación y documentación del Cambio

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver V1-FR01 Análisis de contexto y alineación estratégica y V1-FR04 Carta de Control.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Ver V1-FR09 Matriz de Riesgos y Oportunidades



GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MEJORAS

CÓDIGO: A1-PR01

VERSIÓN: 4

PÁGINA 1 de 12

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MEJORA

OBJETIVO:

Liderar el mejoramiento continuo de los procesos de la Organización a través de la gestión integral de la información en el marco del Sistema de Gestión de Calidad

ALCANCE:

El alcance de este procedimiento está determinado por el control de documentación, control de registros, comunicación interna y externa, control del servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, sugerencias, quejas y reconocimiento, evaluación de la satisfacción del cliente y la realización de auditorías internas, en cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad

RESPONSABLE:

Líder del proceso de Gestión de Información y de mejoras
Coordinador de Calidad

PARTICIPANTES:

Líderes de procesos y personal en general.

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

Norma ISO 9001:2015

9.2 Auditoría
10. Mejora

RECURSOS: (Humano y Infraestructura)

Humano: Personal competente según perfiles de cargo
Infraestructura: Conectividad WIFI, Proyector, espacio de reuniones, Archivo, scanner, red, computador, impresora, office, teléfono, archivadores, carpetas, muebles, enseres.
Ambiente para la operación: ver proceso de seguridad y salud en el trabajo y gestión humana
Seguimiento y medición: No aplica
Conocimientos organizativos: documentación del proceso, perfiles de cargo, caja de herramientas

Ver Normograma

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTOS:

- A1-PR01 Gestión de TIC's y mejora.
 - Anexo 1 Cuadro comparativo para el control de NC, ACPM
- A1-IN01 Auditorías Internas
- A1-GU01 Norma para la elaboración de documentos
 - Anexo 1 Plantillas de los documentos
- A1-GU02 Matriz de comunicaciones
- A1-GU03 CAD
- A1-GU04 Atención a Quejas, Sugerencias y reconocimientos
- A1-GU05 Herramientas de análisis de datos

REGISTROS:

- A1-FR01 Listado maestro de documento (internos y externos)
- A1-FR02 Control de Revisión, aprobación y publicación
- A1-FR03 Control de Back up
- A1-FR04 Control de préstamo de documentos
- A1-FR05 Reporte y seguimiento de NC, ACPM, SQR
- A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos
- A1-FR07 Plan de auditoría
- A1-FR08 Listado de verificación
- A1-FR09 Evaluación de satisfacción del cliente
- A1-FR10 Informe de auditoría
- A1-FR11 Solicitud al Comité de Calidad

ACTIVIDADES PRINCIPALES

Planear

Planificar los documentos, registros, medios de comunicación del SGC, fuentes para NC, ACPM, S.Q.R de los clientes, auditorías internas y el enfoque y los medios para la evaluación de la satisfacción del cliente.

Hacer

Elaborar, ajustar, modificar o anular documentos para el SGC.
Recuperación y almacenamiento de registros.
Implementar medios de comunicación
Identificar, describir, tratar NC.
Identificar, describir, analizar causas, establecer plan de acción de AC y AP.
Identificar, justificar, establecer plan de acción de AM
Atienden S.Q.R
Ejecutar auditorías
Implementar la evaluación de la satisfacción del cliente.

Actuar

Hacer ajustes o acciones de mejora, al servicio, a los procesos, al S.G.C y a los diferentes tipos y medios tecnológicos para el manejo de la documentación.

Verificar

Hacer seguimiento al cumplimiento y eficacia de actividades de control y al objetivo del proceso.

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver cuadro Integrado de Mando V1-FR01

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Ver Matriz de riesgos y oportunidades



GESTIÓN HUMANA

CÓDIGO: A2-PR01

VERSIÓN: 6

PÁGINA 1 DE 1

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		NOMBRE: GESTION HUMANA	
<p>OBJETIVO: Mantener y mejorar la competencia del personal para contribuir efectivamente al logro de los objetivos organizacionales enmarcados en un clima laboral adecuado para la prestación del servicio.</p>		<p>ALCANCE: Comprende desde la determinación del perfil de cargos, la selección, contratación, inducción, seguimiento al periodo de prueba, seguimiento personal, evaluación de desempeño, formación, evaluación de clima laboral y gestión de salud ocupacional hasta seguimiento al cumplimiento, eficacia y mejoramiento de la competencia del personal y del proceso. Termina con la desvinculación del personal.</p>	
<p>RESPONSABLE: Líder de Gestión Humana</p>		<p>PARTICIPANTES: Personal en general</p>	
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Norma ISO: Norma ISO 9001:2015: 5.3 /7.1.2/ 7.1.4 /7.1.6/ 7.2 / 7.3 / 9.1.3 /10 Ley: Código Sustantivo de Trabajo Organización: Reglamento interno de trabajo Ver Normograma</p>		<p>RECURSOS: Humano: Personal competente según perfil de cargo Infraestructura: Conectividad WIFI, Proyector, espacio de reuniones, computador, teléfono, impresora. Ambiente para la operación: Ver procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Humana Seguimiento y medición: No aplica Conocimientos organizativos: Documentación del proceso, perfiles de cargo.</p>	
ACTIVIDADES PRINCIPALES			
<p>Planear: Definir perfiles y Entrevista Programar Formaciones y actividades de motivación Evaluaciones de desempeño y clima organizacional</p>		<p>Hacer: Recibir y analizar hojas de vida Implementar actividades de Selección de Personal Realizar Vinculación, Inducción y acompañamiento al personal Ejecutar actividades de evaluación de desempeño, clima organizacional, el programa de Formación y la Desvinculación del personal</p>	
<p>Actuar: Mejorar Desarrollo de Competencias, motivación y el proceso.</p>		<p>Verificar: Verificar resultados de los seguimientos realizados y sus planes de acción</p>	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
<p>DOCUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> A2-PR01 Gestión Humana A2-GU01 Diccionario de Competencias A2-GU02 Perfiles de cargo Reglamento interno de trabajo 		<p>REGISTROS: A2-FR01 Plan de Formación u otras acciones A2-FR02 Entrevista y Proceso de Selección A2-FR03 Formaciones u otras acciones. A2-FR04 Evaluación de Desempeño A2-FR05 Entrega de Dotación A2-FR06 Encuesta de Clima A2-FR07 Inducción y periodo de prueba V1-FR03 Acta V1-FR04 Informe de gestión Contrato laboral de trabajo Registros de contratación legal Hoja de vida con certificados de competencia (educación, formación, habilidades y experiencias)</p>	
ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO			
Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Ver cuadro Integrado de Mando V1-FR01		Ver Matriz de riesgos y oportunidades	



GESTIÓN DE COMPRAS E INFRAESTRUCTURA

CÓDIGO: A3-PR01

VERSIÓN: 4

Página 1 de 1

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE: GESTIÓN DE COMPRAS E INFRAESTRUCTURA

OBJETIVO: Gestionar de manera eficiente los recursos que componen el ambiente de trabajo más óptimo para la prestación de los servicios notariales.

ALCANCE:
El proceso se articula desde la planificación, identificación, suministro, mantenimiento y preservación de los recursos y del ambiente de trabajo con proveedores seleccionados, evaluados y reevaluados.
Aplica para la compra de insumos y servicios críticos para la prestación del Servicio.

RESPONSABLE:
Líder del proceso de Gestión de Compras e Infraestructura

PARTICIPANTES:
Notario, Contador, Administrador, Asesores y Coordinadores de los diferentes módulos de trabajo.

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

RECURSOS: (Humano y Infraestructura)

NORMA ISO 9001: 7.1.3, 7.1.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.4, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3

Humano: Líder del proceso y facilitadores.
Infraestructura: scanner, red, computador, impresora, Software, teléfono, archivadores, carpetas, muebles, enseres.
Ambiente para la operación: Ver proceso de seguridad y salud en el trabajo y gestión humana.
Seguimiento y medición: No aplica
Conocimientos organizativos: documentación del proceso, información sobre selección y evaluación de proveedores, inventarios de equipos.

Notaría:
Ver Normograma

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTOS:
A3-PR01 Gestión Compras e Infraestructura

REGISTROS:
A3-FR01 Inventario y Hoja de vida de equipos
A3-FR02 Diagnostico de ambiente de trabajo
A3-FR03 Solicitud General
A3-FR04 Selección, seguimiento y evaluación de proveedores
A3-FR05 Orden de Compra y/o Servicio
A3-FR06 Programa de mantenimiento

ACTIVIDADES PRINCIPALES

PLANEAR:
Clasificación de los recursos
Planificación compras.
Determinar y priorizar recursos.
Establecer productos críticos de control.
Definir condiciones de preservación de infraestructura
Detectar y priorizar necesidades de recursos.
Planificar mantenimiento
Determinar el ambiente de trabajo requerido

HACER:
Identificar los recursos
Realizar las compras
Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo
Gestionar ambiente de trabajo
Asignar recursos
Actualizar hojas de vida de los equipos
Preservar los recursos
Escogencia y evaluación de un proveedor

VERIFICAR:
Verificar el cumplimiento requisitos de compra
Seleccionar y evaluar proveedores.
Recibir y verificar el producto comprado.
Hacer seguimiento a la eficacia del mantenimiento preventivo y correctivo

ACTUAR:
Analizar resultados e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Ver cuadro Integrado de Mando V1-FR01

Ver Matriz de riesgos y oportunidades