

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 1 de 27

**MANUAL DE CALIDAD
ISO 9001 – 2008**

ELABORÓ: JAIME FRANCO SANDINO. (Coordinador de Calidad)

APROBÓ: VICTORIA CONSUELO SAAVEDRA S.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO ELABORO	ORIGINAL FIRMADO APROBO	VERSIÓN: 16
		VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 2 de 27

CONTENIDO

SECCION	PÁGINA
1. Introducción	6
1.1. Objetivo	6
1.2. Propósito	7
1.3. Alcance	7
1.4. Exclusiones	7
1.5. Aplicación	7
1.6. Implementación	8
1.7. Documento de Referencia	8
2. Gestión del Manual de Calidad	9
2.1. Generalidades	9
2.2. Responsabilidad por la elaboración	9
2.3. Revisión y aprobación	9
2.4. Actualización del manual	9
2.5. Distribución	10
2.6. Edición del manual	10
3. Presentación de la NOTARIA CUARENTA (40)	11
4. Sistema de Gestión de la Calidad	11
4.1. Requisitos Generales	11
4.2. Requisitos de la documentación	11

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 3 de 27

SECCION	PÁGINA
4.2.1. Generalidades	11
4.2.2. Manual de Calidad	12
a) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	12
b) Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad	12
c) Listado de Procesos	13
d) La interacción de los procesos	13
4.2.3. Control de los documentos	13
4.2.4. Control de los registros	14
5. Responsabilidad de la Notaría	14
5.1. Compromiso de la Notaría	14
5.2. Enfoque al cliente	14
5.3. Política de Calidad	14
5.4. Planificación	15
5.4.1. Objetivos de la Calidad	15
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	15
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	15
5.5.1. Responsabilidades y Autoridades	15
5.5.2. Representante de la NOTARIA CUARENTA (40)	16
5.5.3. Comunicación Interna	17
5.6. Revisión por la Notaría	17
5.6.1. Generalidades	17
5.6.2. Información para la Revisión	17

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 4 de 27

SECCION	PÁGINA
5.6.3. Resultados de la Revisión	18
6. Gestión de Recursos	18
6.1. Provisión de los Recursos	18
6.2. Recursos Humanos	18
6.2.1. Generalidades	18
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	18
6.3. Infraestructura	19
6.4. Ambiente de Trabajo	19
7. Realización del Producto / Servicio	19
7.1. Planificación del Producto / Servicio	19
7.2. Procesos relacionados con el Cliente	20
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el Producto / Servicio	20
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el Producto / Servicio	20
7.2.3. Comunicación con el cliente	20
7.3. Diseño y Desarrollo	20
7.4. Compras	21
7.4.1. Proceso de Compras	21
7.4.2. Información de las compras	21
7.4.3. Verificación de los productos comprados	21
7.5. Producción y prestación del servicio	21
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	21
7.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	21

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 5 de 27

SECCION	PÁGINA
7.5.3. Identificación y Trazabilidad	21
7.5.4. Propiedad del cliente	22
7.5.5. Preservación del producto	22
7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	22
8. Medición Análisis y Mejora	23
8.1. Generalidades	23
8.2. Seguimiento y medición	23
8.2.1. Satisfacción del Cliente	23
8.2.2. Auditoría Interna	23
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	24
8.2.4. Seguimiento y medición del Producto / Servicio	24
8.3. Control del producto no conforme	25
8.4. Análisis de Datos	25
8.5. Mejora	26
8.5.1. Mejora Continua	26
8.5.2. y 8.5.3. Acciones de Mejora	26
9. Anexos	27

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 6 de 27

1. INTRODUCCIÓN

El proceso y vigencia de las normas de calidad que obligan a todos los funcionarios y que se dejan plasmados en todos los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad, se han trabajado mencionando a la **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 CUARENTA (40)** 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 CUARENTA (40)** y por lo tanto la **NOTARIA CUARENTA (40)** debe considerarse técnicamente y para todos los efectos, como la Oficina desde la cual despacha la Notaria Cuarenta (40) de Bogotá D.C., persona natural determinada en el decreto de su nombramiento, y sus empleados.

1.1. OBJETIVO

El objetivo de este Manual es describir el Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 procesos documentados que aseguran la calidad en el servicio de notariado.
- La política de calidad que le permite a la **NOTARIA CUARENTA (40)** como proveedor, ofrecer a sus usuarios 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 de sus servicios, basada en el cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los usuarios.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 7 de 27

1.2. PROPÓSITO

El presente Manual tiene los siguientes propósitos:

- a. Comunicar la política y los procedimientos de la **NOTARIA CUARENTA (40)**.
- b. Implementar un Sistema de Gestión de Calidad acorde con los requerimientos establecidos por las leyes colombianas, la Superintendencia de Notariado y Registro, Registraduría Nacional del Estado Civil y de los usuarios.
- c. Mejorar las prácticas de control y facilitar las actividades de aseguramiento de la calidad.
- d. Suministrar un soporte escrito para las diferentes auditorias 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.
- g. Prever la continuidad del Sistema de Gestión de Calidad y de sus requisitos durante las circunstancias cambiantes.

1.3. ALCANCE

Este Manual cubre el Sistema de Gestión de Calidad establecido en **la NOTARIA CUARENTA (40)**, los servicios notariales establecidos en el Decreto 960/70 de 1.983 y demás normas pertinentes.

1.4. EXCLUSIONES

Establecidas en el punto 4.2.2 literal b) del presente manual

1.5. 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 y del cliente y enlaza aquellas áreas de la organización responsables de cada una de ellas.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 8 de 27

1.6. 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.

1.7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- ✓ ISO 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)
- ✓ 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 1729 de 1989

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 9 de 27

- ✓ Decreto 2651 de 1991
- ✓ Decreto 4436 de 2005 (Divorcio)
- ✓ Decreto 1557 de 1989 (Declaraciones Extrujuicio)
- ✓ Decreto 999 de 1988 (Cambio de Nombre)
- ✓ Ley 54 de 1990 (Unión Marital de Hecho)
- ✓ Resolución 4804 de 1993 Reparto de Minutas
- ✓ Ley 861 de 2004 . Decreto 1762 de 2003 Patrimonio de Familia – Madre Cabeza de Familia
- ✓ Decreto 2817 de 2006 (Constitución Voluntaria de de Patrimonio de Familia Inembargable)
- ✓ Ley 1182 de 2008 (Saneamiento de la Propiedad del Inmueble)
- ✓ Ley 1183 de 2008 (Declaratoria de Prescripción Adquisitiva)
- ✓ Ley 1395 de 2010 (Inscripción de Registro Civil en cualquier oficina del territorio nacional o en Consulados de Colombia en el exterior)
- ✓ Régimen legal del Notariado y Registro en Colombia
- ✓ Resoluciones de actualización de tarifas notariales y demás normas concordantes
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Ley Anti tramite)

2. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1. GENERALIDADES

Esta edición es la emisión del Manual de Gestión de Calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)**, 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. REVISION Y APROBACIÓN

La revisión del Manual la hace el Coordinador de Calidad y la aprobación la efectúa el Notario.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 10 de 27

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 **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, numeral 5.4. Las modificaciones pueden ser solicitadas por el Notario o por el responsable de cada sección. Estas se aprueban de la misma manera como se aprobó el documento inicial.

De acuerdo con la Política de la Notaría, la documentación aprobada se encuentra una copia para consulta en archivo tipo PDF (el cual no permite modificaciones) en el computador del Jefe Administrativo y de Personal. De esta forma se garantiza que la información disponible siempre está vigente evitando el uso no intencionado de información obsoleta. Las copias físicas de dichos documentos se consideran copias no controladas.

Para efectos del seguimiento a los cambios en el Manual, el Coordinador de Calidad conservará una copia del Manual anterior. En este Manual se subrayarán los párrafos que han tenido modificaciones.

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 en el proceso **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA** numeral 5.4

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 **JEFE ADMINISTRATIVO Y DE PERSONAL** tanto en físico, como en medio magnético y un original en medio magnético debidamente protegido en el equipo que opera el Coordinador de Calidad.

Las copias del Manual pueden ser editadas como:

- ✓ Copia no controlada

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 11 de 27

Son aquellas copias del Manual a las cuales se les debe garantizar su actualización, siendo estas las distribuidas a las áreas según sea requerido. A estas copias se les coloca un sello que las identifica como tal.

3. PRESENTACIÓN DE LA NOTARÍA CUARENTA

Ver **PRESENTACIÓN DE LA NOTARÍA N40-MC01-08**

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

La **NOTARIA CUARENTA (40)** debe mantener un Sistema de Gestión de Calidad documentado para garantizar que el **SERVICIO NOTARIAL** cumpla con los requisitos especificados por el cliente y siga con los lineamientos especificados en la norma ISO 9001 versión 2008.

Dando cumplimiento a la norma, identificamos nuestros procesos en el Mapa de procesos. **N40-MC01-01 MAPA DE PROCESOS.**

La secuencia e interacción de esos procesos la identificamos en la Caracterización de procesos. Ver **N40-MC01-02 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.**

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)** está basado en los requerimientos de NTC - 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.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO ELABORO	ORIGINAL FIRMADO APROBO	VERSIÓN: 16 VIGENCIA : 13/09/2013
---------------------------------	--------------------------------	--

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 12 de 27

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 auditorias internas del sistema, las cuales están bajo responsabilidad del equipo de auditores, con la aprobación de la Notaria.

- a) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
 Los servicios notariales y de registro.

- b) Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad:
 Se excluyen los siguientes numerales:

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO: Se excluye este numeral de la Norma, ya que la prestación de los servicios notariales y registro no implica ningún desarrollo o diseño del servicio y por ende su exclusión no afecta la capacidad, ni la responsabilidad de la organización en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Se excluye este numeral de la Norma porque para la prestación de servicios Notariales y de registro no se requieren dispositivos para efectuar seguimiento ni medición para la realización de los mismos.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 13 de 27

c) Listado de procesos

❖ **Procesos Gerenciales**

- ✓ N40-PG01-01 Gestión Estratégica
- ✓ N40-PG02-01 Mejora Continua

❖ **Procesos Técnicos**

- ✓ N40-PT01-01 Escrituración
- ✓ N40-PT02-01 Actos de Fe
- ✓ N40-PT03-01 Registro Civil
- ✓ N40-PT04-01 Celebración de Matrimonio Civil
- ✓ N40-PT06-01 Conciliaciones
- ✓ N40-PT07-01 Sucesiones
- ✓ N40-PT08-01 Testamentos
- ✓ N40-PT10-01 Divorcio - Cesación de los efectos civiles del matrimonio católico
- ✓ N40-PT11-01 Remate

❖ **Procesos de Apoyo**

- ✓ N40-PA02-01 Compras
- ✓ N40-PA03-01 Recursos humanos

d) Interacción de los procesos

La interacción de los procesos está definida en el documento N40-MC01-01 Mapa de Procesos

4.2.3. Control de los documentos

Para el control de los documentos la **NOTARIA CUARENTA (40)** maneja el proceso documentado **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA** numeral 5.4

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 14 de 27

4.2.4. Control de los registros

Para el control de los registros la **NOTARIA CUARENTA (40)** maneja el proceso documentado **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, numeral 5.5. El responsable directo es el Coordinador de Calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA NOTARIA

5.1. COMPROMISO DE LA NOTARIA

El Notario está comprometido con las acciones relacionadas con la calidad. Ver **N40-MC01-03 CARTA DE COMPROMISO**.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La **NOTARIA CUARENTA (40)** en todos sus proyectos cumple los requisitos estipulados por el cliente y los establecidos en el Decreto 960 de 1.970 y demás normas pertinentes.

Es muy importante para **NOTARIA CUARENTA (40)** conocer el grado de satisfacción del cliente externo, para medirlo aplica las encuestas de acuerdo con **N40-PG01-04 SATISFACCIÓN DE CLIENTES** y **N40-PG-01-10 ENCUESTA A ENTIDADES** El resultado de las encuestas es analizado para establecer las acciones correctivas si son necesarias, para hacer un mejoramiento continuo.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)** fue desarrollada teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas de los usuarios y la Dirección bajo los lineamientos de la norma ISO 9001 versión 2008. Ver **POLITICA DE CALIDAD N40-MC01-04**.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 15 de 27

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

El seguimiento a la implementación de ésta política, se efectúa a través del análisis que se hace de los indicadores de gestión, auditorías internas, por parte de la Dirección en revisiones con el Coordinador de Calidad y a través de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)**, de igual manera que la política de calidad, han sido definidos teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas de los usuarios y del Notario. Los responsables de la elaboración y actualización de la política y objetivos concernientes a la calidad, son el Notario, el Coordinador de Calidad, los dueños de procesos y el personal en general (cuando es requerido). Toda modificación queda registrada en las actas correspondientes. Ver **N40-MC01-05 OBJETIVOS DE CALIDAD.**

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La **NOTARIA CUARENTA (40)** ha establecido documentos y controles para dar una visión general del funcionamiento del sistema y su capacidad para cumplir con los requisitos especificados.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La **NOTARIA CUARENTA (40)** es una organización cuyo personal está compuesto por individuos calificados en el área jurídica, administrativa, en la parte técnica y en el área de servicio al cliente.

La **NOTARIA CUARENTA (40)** para contratar personal se basa en las **N40-PA03-02 COMPETENCIAS MINIMAS.**

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 16 de 27

Dentro del proceso de inducción se hace entrega del **N40-PA03-03 MANUAL DE RESPONSABILIDADES** específicas de cada cargo.

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

El Notario tiene autoridad total sobre todos los factores concernientes con la calidad. Dicha labor la ejerce a través de:

a. Los responsables para iniciar acciones de prevención para evitar que se presente cualquier no-conformidad relacionada con el servicio que se preste, el proceso y el Sistema de Gestión de Calidad, son:

Dueños de los procesos
Notaria

b. Los responsables de la labor de detección de cualquier problema que se presente en relación con: insumos necesarios para la prestación del servicio notarial son los mismos mencionados en el párrafo a).

c. Los Dueños de procesos son los responsables de prevenir el producto no conforme. Ver procedimiento **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, numeral 5.2

5.5.2. Representante de la NOTARIA CUARENTA (40):

Con el propósito de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)** el Notario 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 2008, así como de informarle acerca de su desempeño para efectos de su revisión como base de su mejoramiento.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO ELABORO	ORIGINAL FIRMADO APROBO	VERSIÓN: 16 VIGENCIA : 13/09/2013
---------------------------------	--------------------------------	--

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 17 de 27

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 CUARENTA (40)** establece como medio de difusión las reuniones que realice el Notario con el Coordinador de Calidad y con los dueños de procesos. Estas reuniones tienen como finalidad analizar el mejoramiento continuo

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

5.6. REVISIÓN DE LA NOTARIA

5.6.1. Generalidades

La Notaria **CUARENTA (40)** se reúne periódicamente con los dueños de los procesos y el Coordinador de Calidad para hacer la revisión por la dirección.

5.6.2. Información para la revisión

El Notario, con la colaboración del Coordinador de Calidad, efectúa periódicamente una revisión efectiva del Sistema de Gestión de Calidad. En la revisión por la dirección se examinan los siguientes aspectos:

- a) Resultados de las Auditorias que se realicen.
- b) Retroalimentación del Cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto. Comportamiento de los Indicadores de Gestión.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 18 de 27

h) Revisión de la política y objetivos de la calidad.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección se reflejan en el **N40-PG01-03 INFORME GESTION ESTRATEGICA.**

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Generalidades

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 **N40-PA03-01 PROCESO DE RECURSOS HUMANOS.**

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La **NOTARIA CUARENTA (40)**, 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.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 19 de 27

Para los empleados que ingresen a la Notaría CUARENTA (40) se ha determinado un programa de inducción en el documento **N40-PA03-08 PROGRAMA DE INDUCCIÓN**, en el cual establecen los responsables y el tiempo necesario de acuerdo con el cargo que se vaya a desempeñar.

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 **NOTARIA CUARENTA (40)** capacita y entrena a su personal, por medio de cursos dictados por personal interno o externo, entrenamientos en el puesto de trabajo, talleres, etc.

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 CUARENTA (40)** proporciona y mantiene las instalaciones, equipos de oficina y servicios necesarios para que todos los procedimientos relacionados en este capítulo como son los procesos relacionados en el litera C del numeral 4.2.2 Listado de Procesos. Ver **N40-MC01-07 INFRAESTRUCTURA**.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La **NOTARIA CUARENTA (40)**, 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.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/ SERVICIO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO

La **NOTARIA CUARENTA (40)**, ha definido la forma de cómo cumplir los requisitos de calidad, mediante la caracterización de los procesos.

En cada uno de los procedimientos, está prevista la realización del servicio que se ofrece para cumplir con los requisitos de calidad y expectativas del cliente.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 20 de 27

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto / servicio

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 / servicio

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 CUARENTA (40)** 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.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO:

Se excluye este numeral de la Norma, ya que la prestación de los servicios notariales y registro no implica ningún desarrollo o diseño del servicio y por ende su exclusión no afecta la capacidad, ni la responsabilidad de la organización en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

7.4. COMPRAS

7.4.1. Proceso de compra

El proceso de adquisición de papelería y demás elementos necesarios se determina en La **NOTARIA CUARENTA (40)**, en el **N40-PA02-01 PROCESO DE COMPRAS.**

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 21 de 27

7.4.2 Información de las compras

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 CUARENTA (40)** a través de la Jefatura Administrativa y de Personal, 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 procedimientos.

7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio:

Los servicios notariales y registro, pueden verificarse en el momento de ser utilizados como actos de fe en los distintos actos jurídicos.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad del servicio que se ofrece en la **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 CUARENTA (40)**.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 22 de 27

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 CUARENTA (40)** cuida los bienes que son propiedad del cliente. 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 usuarios y los documentos que se deben quedar en la Notaría se preservan de conformidad con lo estipulado en el proceso **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, Numeral 5.5.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

Se excluye este numeral de la Norma porque para la prestación de servicios Notariales y de registro no se requieren dispositivos para efectuar seguimiento ni medición para la realización de los mismos.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 23 de 27

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La **NOTARIA CUARENTA (40)** cuenta con el recurso de los indicadores de gestión para cada uno de los procesos que afectan la calidad. En el **N40-PG01-09 HOJA DE VIDA DE INDICADORES DE GESTIÓN**, se indica como se mide la frecuencia y los resultados de cada uno.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

La **NOTARIA CUARENTA (40)** hace el seguimiento a la percepción del cliente midiendo el grado de satisfacción con el formato **N40-PG01-04 SATISFACCIÓN DE CLIENTES**, del cual una vez concluido el período de medición se presenta el informe correspondiente el cual permite que el usuario manifieste sus inquietudes registrándolas en el formato **N40-PG01-08 SEGUIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE**

Se evalúan las necesidades de los usuarios en general y establece planes de acción acordes con esas necesidades, el análisis de esta información está bajo la responsabilidad del Notario, el Jefe Administrativo y de Personal, el Coordinador de Calidad y los dueños de los procesos.

8.2.2 Auditoria Interna

La **NOTARIA CUARENTA (40)** ha establecido a través del Notario un sistema de auditorias internas de calidad, el cual define entre otros aspectos: la planeación, programación y ejecución de las auditorias, así como también los requisitos de los auditores que realizan esta labor. Ver **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, Numeral 5.1.

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

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 24 de 27

- ✓ 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 CUARENTA (40)**.

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 el Notario.

Para asegurar que las auditorias cumplan su propósito el Notario 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 CUARENTA (40)** ha establecido en cada uno de sus procesos indicadores de gestión, los cuales miden la efectividad de los mismos.

El Coordinador de Calidad y el Notario tienen a su cargo el seguimiento de las actividades de las auditorias internas del Sistema de Gestión de Calidad de la **NOTARIA CUARENTA (40)**

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 25 de 27

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.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto /servicio

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 usuarios.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

En la **NOTARIA CUARENTA (40)** mediante el procedimiento **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, numeral 5.1, se identifica y controla la no conformidad del servicio.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

La **NOTARIA CUARENTA (40)** 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 **NOTARIA CUARENTA (40)** es el Coordinador de Calidad.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 26 de 27

8.5. MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

El Notario, 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 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.

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./ 8.5.3 Acciones de Mejora

La **NOTARIA CUARENTA (40)** aplica un procedimiento documentado. Ver proceso **N40-PG02-01 MEJORA CONTINUA**, numeral 5.3, para establecer las acciones de acuerdo con la magnitud de los problemas presentados y las acciones que eliminen las causas de no conformidades potenciales y la mejora continua.

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO ELABORO	ORIGINAL FIRMADO APROBO	VERSIÓN: 16 VIGENCIA : 13/09/2013
---------------------------------	--------------------------------	--

MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: N40-MC01-00
	PÁGINA : 27 de 27

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 usuarios o similares y se debe tomar para asegurar que la causa del problema es identificada y la acción tomada prevenga la recurrencia del problema. La acción preventiva se debe tomar para evitar la ocurrencia de no conformidades.

Cada uno de los procesos es generador de acciones de mejora por medio de herramientas como el uso de la política y objetivos de calidad, los resultados de auditorías internas, el seguimiento y medición de los procesos que gracias a un análisis de datos lleve a identificar puntos críticos o débiles por mejorar, además de los resultados de las revisiones gerenciales.

9. ANEXOS

N40-MC01-01	Mapa de Procesos
N40-MC01-02	Caracterización de Procesos
N40-MC01-03	Carta de Compromiso
N40-MC01-04	Política de Calidad
N40-MC01-05	Objetivos de Calidad
N40-MC01-06	Organigrama Notaría 67
N40-MC01-07	Infraestructura de la Notaría
N40-MC01-08	Presentación de la Notaría
N40-MC01-09	Matriz de Requisitos de los Procesos

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	VERSIÓN: 16
ELABORO	APROBO	VIGENCIA : 13/09/2013