

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA  
BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000**

**LINA MAYERLY MELO RINCON**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA  
BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000**

**LINA MAYERLY MELO RINCON**

**Proyecto de Grado presentado como requisito parcial para optar al título  
de Ingeniera Industrial**

**Director  
Amparo Téllez Moreno  
Ingeniera Industrial**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2008**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

**Bucaramanga, Octubre de 2008**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme fortaleza, sabiduría  
y perseverancia para alcanzar mis metas.

A mi madre por su paciencia, amor y  
apoyo Incondicional.

A mi hija que siempre ha sido  
la fuente de mi inspiración y la razón de mi vida.

**LINA MAYERLY**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios que me dio la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesaria para cumplir con la meta que me trace al inicio de este proceso y que al culminarlo se convirtió hoy en una realidad.

A mi Madre porque fue quien hizo de mi una persona con valores capaz de enfrentar cualquier responsabilidad.

A la Notaria Segunda de Floridablanca, por brindarme la oportunidad de realizar el proyecto.

A todas las personas que de una u otra forma colaboraron y aportaron sus ideas y sugerencias, gracias por toda su solidaridad y apoyo ofrecidos para el desarrollo del presente proyecto.

*La Autora*

## CONTENIDO

Pág.

### INTRODUCCIÓN

<b>1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b>	3
1.1 Nombre de la empresa	3
1.2 Productos y servicios	3
1.3 Número de empleados	3
1.4 Teléfonos	3
1.5 Dirección	3
1.6 Estructura organizacional	3
1.7 Reseña histórica	3
<b>2. ANTECEDENTES</b>	5
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	6
<b>4. OBJETIVOS</b>	7
4.1 Objetivo general	7
4.2 Objetivos específicos	7
<b>5. MARCO TEÓRICO</b>	8
5.1 Ley 872 de 2003	8
5.2 Principios de calidad	11
5.3 Enfoque basado en procesos	12
5.4 La familia de Normas ISO 9000:2000	13
5.5 La estructura de ISO 9001:2000	14
<b>6. DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	17
6.1 Herramienta de diagnostico	17
6.2 Resultados del diagnostico inicial	18
<b>7. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	21
7.1. Formulación del alcance y del proyecto de grado	21

	<b>Pág.</b>
7.2. Formulación de exclusiones	21
7.3 Formulación de la política de calidad	21
7.4 Formulación de objetivos	23
7.5 Diseño del mapa de procesos	24
7.6 Caracterización de procesos	24
7.7 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	25
7.7.1 Estructura de la documentación	25
7.7.2 Identificación de la documentación	26
7.8 Implementación y Mejora Continua	29
7.8.1 Proceso de la Implementación	29
<b>8. DIAGNOSTICO FINAL</b>	<b>30</b>
8.1 Resultados del diagnostico final	30
8.2 Comparación resultado diagnostico final e inicial	32
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	13
Figura 2. La familia de Normas ISO 9000:2000	14
Figura 3. Requisitos de la Norma ISO 9001:2000	15
Figura 4. Herramienta de diagnóstico utilizada para la realización del diagnóstico inicial de Sistema de Gestión de Calidad	17
Figura 5. Estructura documental de la Notaria Segunda de Floridablanca	25



## LISTA DE FORMATOS

	<b>Pág.</b>
Formato 1. Caracterización de los procesos	24
Formato 2. Manual de funciones y de competencias laborales	28

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Resultados del diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad	18
Grafico 2. Resultados del diagnóstico final del Sistema de Gestión de Calidad	30
Grafico 3. Resultados diagnóstico final e inicial	32

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Criterios de evaluación para los requisitos de la norma	17
Tabla 2. Directrices de calidad	22
Tabla 3. Resultados finales de las directrices de calidad	23
Tabla 4. Lista de los procedimientos documentados por la NTC ISO 9001:2000	26
Tabla 5. Lista de procedimientos misionales documentados	27

## **LISTA DE ANEXOS**

- Anexo A. Estructura organizacional
- Anexo B. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad
- Anexo C. Matriz de indicadores
- Anexo D. Mapa de procesos
- Anexo E. Procedimiento control de documentos
- Anexo F. Procedimiento control de registros
- Anexo G. Procedimiento auditoria interna
- Anexo H. Procedimiento control del producto no conforme
- Anexo I. Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Anexo J. Procedimientos misionales documentados
- Anexo K. Manual de funciones y de competencias laborales
- Anexo L. Acta de reunión
- Anexo M. Distribución de documentos
- Anexo N. Diapositivas sensibilización y capacitación
- Anexo O. Indicadores de gestión
- Anexo P. Diagnóstico final del sistema de gestión de calidad

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: **DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000**

AUTOR(ES): LINA MAYERLY MELO RINCON

FACULTAD: **Facultad de Ingeniería Industrial**

DIRECTOR(A): **AMPARO TÉLLEZ MORENO**

### RESUMEN

La Notaria Segunda de Floridablanca, es una entidad de creación legal que ofrece el servicio de dar fe pública notarial y otras competencias previstas por la ley.

Las notarias nacionales por tratarse de la prestación de un servicio público, deben regirse por los principios de eficiencia, economía, celeridad, transparencia y moralidad pública, de conformidad con lo señalado en la Constitución Política (artículo 209). Por ello, se consideró necesario proporcionarle la capacidad de poder desempeñarse de forma competitiva y así ofrecer un servicio en el cual se cumplan con los requisitos exigidos por los clientes, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

La metodología utilizada para el desarrollo del presente documento se basa en los siguientes parámetros: El diagnóstico del sistema, en el cual se establecerán las bases para la realización y análisis del estado inicial y final del mismo. El diseño del Sistema de Gestión se realiza con la generación del alcance, la formulación de exclusiones, política y objetivos de calidad, el diseño del mapa de procesos y la caracterización de los mismos. También se crearan las diferentes pautas para la creación de la documentación del sistema de gestión de calidad a través del procedimiento exigido por la norma y cómo se realizó la implementación y mejora continua del sistema.

Para finalizar se concluye que la Notaria Segunda de Floridablanca debe continuar con la revisión sistemática de los resultados de la planificación del sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurar la eficiencia y la eficacia de los procesos de la organización.

**PALABRAS CLAVES: Diseño, Documentación, Implementación, Sistema, Gestión, Calidad.**

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## GENERAL ABSTRACT OF GRADE'S WORK

**TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM DE MANAGEMENT OF QUALITY IN THE SECOND NOTARY OF FLORIDABLANCA UNDER THE TECHNICAL COLOMBIAN NORM ISO 9001:2000**

**AUTHOR (S): LINA MAYERLY MELO RINCÓN**

**FACULTY: Faculty of Industrial Engineering**

**DIRECTOR (ES): AMPARO TÉLLEZ MORENO**

### ABSTRACT

The Second Notary of Floridablanca, it is an entity of legal creation that it offers the service of giving public notary faith and other competitions foreseen by the law.

The nationals notary to be about the benefit of a public service, they should be governed by the principles of efficiency, economy, velocity, transparency and public morality, of conformity with that pointed out in the Political Constitution (articulate 209). Hence, it was considered necessary to provide her the capacity to be able to act in a competitive way and this way to offer a service in which are fulfilled the requirements demanded by the clients, through the implementation of the System of Management of Quality ISO 9001:2000.

The methodology used for the development of the present document is based on the following parameters: The diagnosis of the system, in which the bases will settle down for the realization and analysis of the initial and final state of the same one. The design of the System of Management is carried out with the generation of the reach, the formulation of exclusions, politics and objectives of quality, the design of the map of processes and the characterization of the same ones. The different rules were also created for the creation of the documentation of the system of management of quality through the procedure demanded by the norm and how it was carried out the implementation and improvement continues of the system.

To be concluded it concludes that it's Second Notary of Floridablanca it should continue with the systematic revision of the results of the planning of the system of management of the quality with the purpose of assuring the efficiency and the effectiveness of the processes of the organization.

**KEY WORDS: Design, Documentation, Implementation, System, Management, Quality.**

**Vº Bº DIRECTOR OF GRADE'S WORK**

## INTRODUCCIÓN

La calidad no es un fenómeno actual, debido a que este concepto se viene aplicando desde épocas inmemoriales como lo son la edad media, en la cual se fabricaban productos de forma artesanal y que se caracterizaban por sus detalles en su acabado y presentación; el hecho de no comprar estos productos era considerado una falta a la cultura de la época.

En los años 30, se empieza a establecer la noción de gestión de la calidad a raíz del desarrollo de la producción en serie. A finales de los años 60, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los japoneses, y se emprende el plagio de ideologías de gestión, *ya que el* cambio de actitud de los consumidores los obligaba a pensar en nuevas estrategias con el fin de no quedarse rezagados en un mercado cada vez mas competitivo, y asegurando de esta forma que los productos sean de calidad y a un precio asequibles.

En la actualidad surgen nuevos modelos relacionados con la gestión de la calidad, como la norma ISO 9001, de necesario cumplimiento en algunos sectores industriales. Gracias a esta norma el cliente toma conciencia que la calidad es un factor diferenciador al momento de escoger la marca que más se ajuste a sus necesidades.

La Notaria Segunda de Floridablanca comprendiendo que el servicio a los usuarios se debe ofrecer con calidad y que de esta forma se reconocería ante las otras notarias, se interesó en el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad que gestione sus procesos, orientándolos al cliente y mejorando continuamente.

La metodología utilizada para el desarrollo del presente documento se basa en los siguientes parámetros:

El diagnóstico del sistema, en el cual se establecerán las bases para la realización y análisis del estado inicial y final del mismo.

El diseño del Sistema de Gestión se realiza con la generación del alcance, la formulación de exclusiones, política y objetivos de calidad, el diseño del mapa de procesos y la caracterización de los mismos. También se crearán las diferentes pautas para la creación de la documentación del sistema de gestión de calidad a través del procedimiento exigido por la norma al igual que la manera por la cual se realizó la implementación y mejora continua del sistema en la Notaria Segunda de Floridablanca.



## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

**1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA:** Notaria Segunda de Floridablanca

**1.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS:** La Notaria Segunda de Floridablanca es una entidad de creación legal que ofrece el servicio de dar fe pública notarial y otras competencias previstas por la ley.

**1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS:** La Notaria Segunda de Floridablanca cuenta con 12 empleados directos.

**1.4 TELÉFONOS:** 6386227 – 6398797

**1.5 DIRECCIÓN:** Carrera 26 No. 30 – 36 Cañaveral

**1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Ver Anexo A

### 1.7 RESEÑA HISTÓRICA:

La Notaria Segunda del Circulo Notarial de Floridablanca Santander, se encuentra ubicada en la Carrera 26 No. 30 – 36 de Cañaveral, creada mediante Decreto 4264 del 23 de Noviembre de 2005, por el Ministerio del Interior y de Justicia (Ministro SABAS PRETTEL DE LA VEGA) y el Presidente de la República de Colombia (ALVARO URIBE VELEZ) en ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 131 de la Constitución Política, considerando "... el incremento en los volúmenes de escrituración, el crecimiento de la población, la asignación de nuevas funciones a las notarías y la necesidad de mejorar la prestación del servicio notarial, hizo indispensable la creación de nuevas notarías que den respuesta a las actuales circunstancias de progreso económico y social de la ciudad de Floridablanca, Santander; Que teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Departamento Nacional de Planeación, se puede confirmar la viabilidad para crear la Notaría 2ª para la ciudad de Floridablanca, Santander; Que como verdadera preocupación del Gobierno Nacional, este debe propender por la búsqueda de soluciones a las necesidades más sentidas de la población colombiana; Que el Gobierno Nacional es consciente de la necesidad de facilitar el acceso al Servicio Público Notarial a quien lo demande, y de brindar mayor comodidad a los usuarios en todas las regiones del territorio nacional; Que para la eficaz prestación del servicio notarial, es necesario atender a la organización de la ciudad de Floridablanca, Santander, para atender los crecientes requerimientos de la comunidad en materia de servicios notariales; Que el señor Superintendente de Notariado y Registro, previo el respectivo estudio técnico- administrativo, de conformidad con el contenido del numeral 9.15 del artículo 9° del Decreto 302 de 2004, solicitó al Gobierno Nacional la creación de la Notaría 2ª del Círculo

Notarial de Floridablanca, Santander.”<sup>1</sup>. La cual inicio sus labores el día 6 de Febrero de 2006, siendo su único notario el doctor SABINO ALFONSO CABALLERO VILLAMIL, quien contaba con 10 empleados como recurso humano y, a la fecha se ha ampliado a doce, los dos últimos apoyan las actividades de escrituración, registro civil y declaración extraproceso.

---

<sup>1</sup> MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA. Decreto 4264 de 2005. Bogotá .D.C. Available from World Wide: [http://winaricaurte.imprenta.gov.co:7778/diariop/diario2.nivel\\_3](http://winaricaurte.imprenta.gov.co:7778/diariop/diario2.nivel_3)

## 2. ANTECEDENTES

Mediante investigación realizada de las diferentes notarias de la ciudad acerca de cuales de estas se encuentran certificadas (ISO 9001:2000) y/o en proceso de implementación de la misma, se obtuvo que ninguna de estas mostraba la evidencia de la certificación (logotipo de certificación) en sus documentos, esto se debe a que estas entidades están sometidas a una reglamentación especial la cual prohíbe la divulgación y que se exalte frente a otras por esta distinción.

Lo anterior se basa en una respuesta dada por la Superintendencia a la consulta solicitada por la Notaria 39 de Bogotá acerca de “Colocar el logotipo de ICONTEC de certificación en gestión de calidad en los medios o elementos que ofrece el servicio notarial”<sup>2</sup>.

En respuesta a la inquietud de la Notaria 39 de Bogotá la Superintendencia resuelve que en lo relacionado con los avisos publicitarios “Les está prohibido a los notarios, emplear e insertar propaganda de índole comercial en documentos de la esencia de la función notarial o utilizar incentivos de cualquier orden para estimular al público a demandar sus servicios, generando competencia desleal.”<sup>3</sup>

Por consiguiente, se conoce por comentarios de los diferentes miembros de las notarias que existen en la ciudad de Bucaramanga dos notarias certificadas con la norma de calidad las cuales son las notarias Segunda y Tercera de Bucaramanga.

A raíz de lo anterior se pudo verificar en las visitas a las diferentes notarias que los servicios prestados por aquellas que se encuentran certificadas se basan en satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios, en comparación con las otras en las cuales se observaban diferentes inconvenientes en la prestación del mismo por parte de los funcionarios (cuellos de botella en los diferentes servicios de registros, autenticación entre otros).

---

<sup>2</sup> Acevedo Escobar, Daniel Alberto. Consulta No. 521 ante la Oficina Asesora Jurídica. Superintendencia de notariado y registro. Marzo de 2007. Available from World Wide: [www.supernotariado.gov.co/uploads/Di/q8/Diq8JA6YJapXLJPLQ2bbDg/Ver-concepto.doc](http://www.supernotariado.gov.co/uploads/Di/q8/Diq8JA6YJapXLJPLQ2bbDg/Ver-concepto.doc)

<sup>3</sup> Ibid

### 3. JUSTIFICACIÓN

Según el artículo 1 de la Ley 29 de 1973 el notariado es un servicio público, prestado por una persona natural (notario), que tiene como función dar fé pública.

De esta forma se puede concluir que los notarios son particulares que prestan un servicio público, a través de la figura de descentralización administrativa por colaboración, en tal sentido, la Corte Constitucional en sentencia C-1212 de 2001 expresó que "... Los notarios no son, en sentido subjetivo servidores públicos, así objetivamente ejerzan la función de dar fé pública"<sup>4</sup>, por ende, ellos no forman parte de la rama ejecutiva del poder público.

Pese a lo anterior, las notarias nacionales por tratarse de la prestación de un servicio público, deben regirse por los principios de eficiencia, economía, celeridad, transparencia y moralidad pública, de conformidad con lo señalado en la Constitución Política (art. 209).

Por ello, se consideró necesario proporcionarle a la Notaria Segunda del Círculo de Floridablanca, la capacidad de poder desempeñarse de forma competitiva y así ofrecer un servicio en el cual se cumplan con los requisitos exigidos por los clientes, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

---

<sup>4</sup>SALA PLENA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1212/01. Noviembre de 2001. Available from World Wide: [www.supernotariado.gov.co/uploads/Xs/kf/Xskf-Ojb7aXThmUafBsz\\_w/Sentencia-C-1212.doc](http://www.supernotariado.gov.co/uploads/Xs/kf/Xskf-Ojb7aXThmUafBsz_w/Sentencia-C-1212.doc)

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de la calidad según requerimientos de la NTC ISO 9001:2000 en la Notaria Segunda de Floridablanca

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el diagnóstico del S.G.C en la Notaria Segunda de Floridablanca, con el fin de evidenciar su estado inicial
- Capacitar al personal en cuanto a conceptos, principios y terminología referente a calidad, en conocimientos básicos de la norma ISO 9001:2000, manejo de documentación y registros, auditorías internas, procesos y demás conocimientos que se requieran, con el fin de generar actitudes favorables y, a su vez que entiendan el beneficio que este representa a toda la organización.
- Identificar, diseñar y documentar los procesos y demás documentos necesarios para efectos del S.G.C y así dar cumplimiento a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2000, a través del Manual de Calidad.
- Diseñar e implementar la política, los objetivos y los indicadores del S.G.C, los cuales serán indispensables en el establecimiento de la planificación estratégica de calidad, para así poder cumplir con los requisitos generales y a su vez mantener la integridad del S.G.C.
- Estructurar y elaborar el manual de calidad de la Notaria segunda de Floridablanca, que cumpla con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.
- Realizar el diagnóstico final del S.G.C, evaluando los resultados obtenidos mediante la implementación del sistema.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 LEY 872 DE 2003

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1º. *Creación del sistema de gestión de la calidad.* Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 2º. *Entidades y agentes obligados.* El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Parágrafo 1º. La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

Parágrafo 2º. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

Parágrafo transitorio. Las entidades obligadas a aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, contarán con un término máximo de cuatro (4) años a partir de la expedición de la reglamentación contemplada en el artículo 6 de la presente ley para llevar a cabo su desarrollo.

Artículo 3º. *Características del Sistema.* El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

Artículo 4º. *Requisitos para su implementación.* Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;

b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;

c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;

d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;

e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad;

f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio;

g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;

h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;

i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Parágrafo 1º. Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

Parágrafo 2º. Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

Artículo 5º. *Funcionalidad*. El sistema debe permitir:

- a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
- e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

Artículo 6º. *Normalización de calidad en la gestión*. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener como mínimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluye la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.
2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeación y diseño.
3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplirse en la gestión de Recursos Humanos y de infraestructura.
4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplirse en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.
5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del parágrafo 1º del artículo 4º de esta ley.
6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.
7. Los objetivos y principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezcan cada entidad.

En ningún caso el decreto que expida la norma técnica podrá alterar ni desarrollar temas relativos a la estructura y funciones de la administración, al régimen de prestación de servicios públicos, al estatuto general de contratación de la administración pública, ni aspectos que pertenezcan a la competencia



legislativa general del Congreso. Cada entidad definirá internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo con sus competencias deban desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, sin que ello implique alteración de su estructura o tamaño.

Artículo 7º. *Certificación de calidad.* Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

Parágrafo 1º. El Gobierno Nacional diseñará los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

Parágrafo 2º. Ninguna de las entidades de las diferentes Ramas del Poder Público podrá contratar con un organismo externo el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental de orden nacional con experiencia en este tipo de procesos de certificación.

Artículo 8º. *Apoyo estatal.* Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás instituciones de orden distrital y nacional que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública brindarán el apoyo a que hubiere lugar prestando el debido acompañamiento a las entidades que así lo solicite n.

Artículo 9º. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación.

El Presidente del honorable Senado de la República,  
Emilio Ramón Otero Dajud.  
El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,  
Alonso Acosta Osio.  
El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes,  
Angelino Lizcano Rivera.  
REPUBLICA DE COLOMBIA - GOBIERNO NACIONAL  
Publíquese y ejecútese.  
ÁLVARO URIBE VÉLEZ<sup>5</sup>

## 5.2 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

1. Organización enfocada al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras,

---

<sup>5</sup> COLOMBIA.CONGRESO DE LA REPUBLICA.Ley 872. (30, diciembre, 2003). Por la cual se crea el Sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. Available from World Wide: <http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM>

cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder las expectativas del cliente.

2. Liderazgo: Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente para lograr los objetivos organizacionales.

3. Participación del personal: El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque hacia proceso: Un resultado deseado se logra más eficientemente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso.

5. Gestión enfocada a sistemas: Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficiencia de la organización.

6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de la organización.

7. Enfoque para la toma de decisiones basadas en hechos: Decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.

8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor.<sup>6</sup>

### **5.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

---

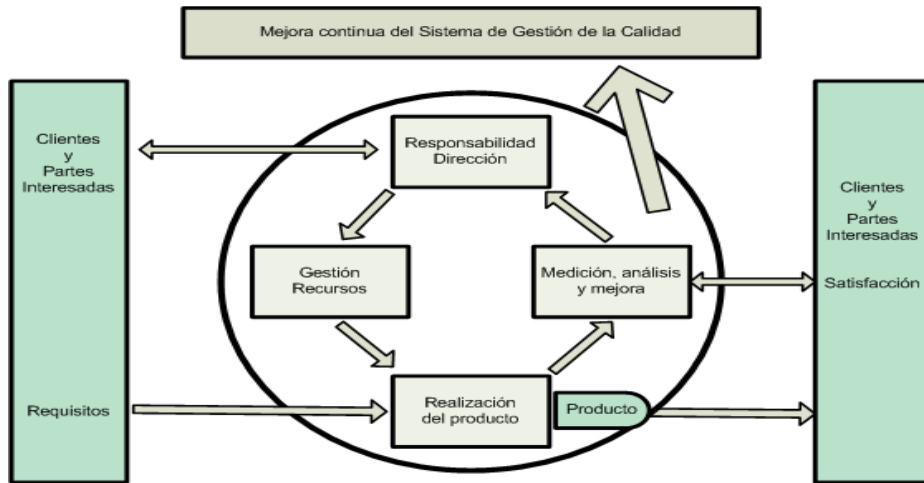
<sup>6</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. i,ii p.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.<sup>7</sup>

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: El enfoque basado en los procesos<sup>8</sup>

#### 5.4 LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

Los trabajos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) concluyen en acuerdos internacionales que son publicados con la forma de Normas internacionales. Se entiende por Norma aquellos acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

La familia ISO 9000 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Esta familia la forman:

<sup>7</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Op. Cit., p 2-3.

<sup>8</sup> IÑIGUEZ, Antonio. El enfoque basado en los procesos. Available from World Wide: [http://www.webcalidad.org/articulos/enf\\_bas\\_pro.htm](http://www.webcalidad.org/articulos/enf_bas_pro.htm)

La Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

La Norma ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

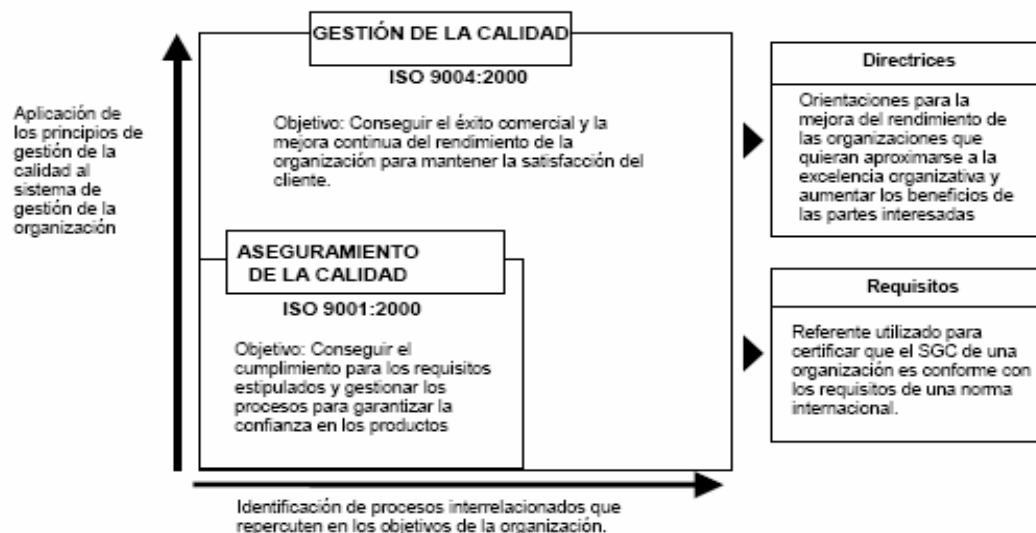
La Norma ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.

La Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término organización para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas.

La norma internacional ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC, genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto/servicio. Son complementarios a los requisitos del producto/servicio, que pueden ser especificados por los clientes, por la propia organización o por disposiciones reglamentarias<sup>9</sup>.

Figura 2. La familia de Normas ISO 9000:2000



Fuente: La familia de Normas ISO 9000:2000<sup>10</sup>

<sup>9</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Op. Cit., p i

<sup>10</sup> Anónimo. La familia de Normas ISO 9000:2000. Available from World Wide: [www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf)

## 5.5 LA ESTRUCTURA DE ISO 9001:2000

Los siguientes apartados de este capítulo contienen una explicación pormenorizada de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y su aplicación a organizaciones de transporte de mercancías por carretera. En documentos anexos se incluyen numerosos ejemplos de procedimientos, flujogramas, etc. aplicables a organizaciones de transportes.

Se utiliza *letra cursiva* y el símbolo para destacar lo que son propiamente requisitos e indicaciones contenidos en la norma. Asimismo, se utiliza la palabra 'servicio' donde la norma utiliza 'producto' y la palabra organización en el sentido genérico indicado en la norma, que incluye también lo que generalmente conocemos como empresas, sociedades, etc.

La estructura de los apartados se ajusta al índice de la norma, que se reproduce en el cuadro adjunto.

Figura 3. Requisitos de la Norma ISO 9001:2000

REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2000	
●	4.1 REQUISITOS GENERALES
●	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION
●	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
●	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
●	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
●	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
●	5.4 PLANIFICACION
●	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION
●	5.6 REVISION POR LA DIRECCION
●	6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
●	6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS
●	6.2 RECURSOS HUMANOS
●	6.3 INFRAESTRUCTURA
●	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
●	7. REALIZACION DEL PRODUCTO
●	7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO
●	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
●	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
●	7.4 COMPRAS
●	7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO
●	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION
●	8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA
●	8.1 GENERALIDADES
●	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION
●	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
●	8.4 ANALISIS DE DATOS
●	8.5 MEJORA

Fuente: Requisitos de la Norma ISO 9001:2000<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Anónimo. Requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Available from World Wide: [www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf)

Todos los requisitos de ISO 9001 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Sólo permite exclusiones de requisitos del capítulo 7 (“Prestación del servicio”) que no resulten aplicables, debido a la naturaleza de la organización y de su servicio, si tales exclusiones no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Op. Cit., p 8

## 6. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 6.1. HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO

Como herramienta de diagnóstico, se utilizó la siguiente tabla en la cual se evalúan cada uno de los numerales de la norma, respecto a lo realizado en la notaría. (Ver anexo B)

Figura 4. Herramienta de diagnóstico utilizada para la realización del diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad.

NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA												
DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD												
NUM	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000	CRITERIOS								TOTAL DEL REQUISITO	TOTAL DEL CAPITULO	
		ESTADO DEL REQUISITO								%	%	
		NA	NE	RD	RPD	RIND	RID	RPM	RA			RAM
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD											
4.1	Requisitos Generales										6,56	Porcentaje promedio por capitulo
	Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización				X					12		
	Determina la secuencia e interacción de estos procesos				X					12		Crterios de evaluación
	Determina los criterios y metodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces				X					12		
	Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos				X					12		Porcentaje de evaluación por criterio
	Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos.				X					12		
	La empresa gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000		X							4		Requisitos de la norma
	La empresa controla los procesos contratados externamente	X								0		
	La empresa identifica el control de los procesos	..								0		

Los diagnósticos inicial y final se evaluarán bajo los siguientes criterios que se presentan en la tabla 1, los cuales se obtuvieron en una reunión con el notario, en la que se determinaron los diferentes puntajes para cada uno de los criterios:

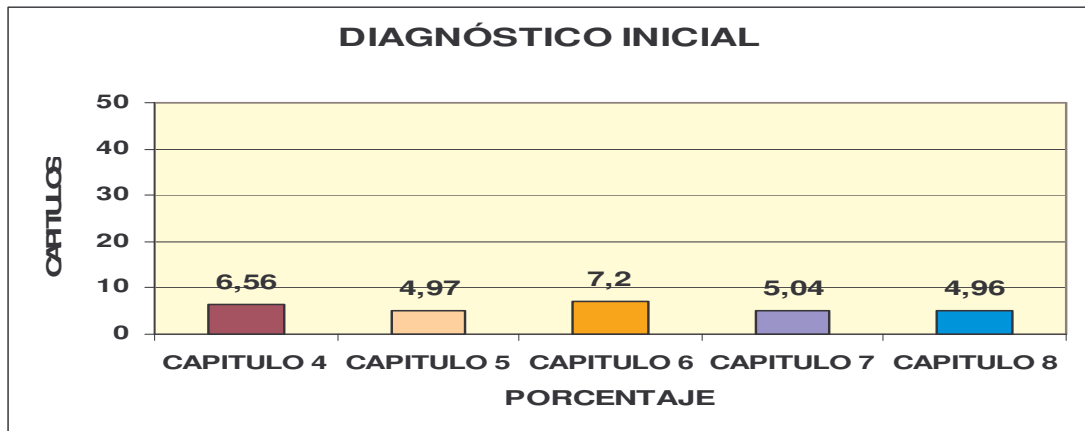
Tabla 1. Criterios de evaluación para los requisitos de la norma

CRITERIOS	DESCRIPCION	VALORACION	%
NA	No aplica	0	-
NE	No existe	2	4
RD	Requisito documentado	3	6
RPD	Requisito en proceso de documentación	5	10
RIND	Requisito implementado pero no documentado	6	12
RID	Requisito implementado y documentado	7	14
RPM	Requisito en proceso de mejora	8	16

Fuente: La Autora

## 6.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Grafico 1. Resultados del diagnóstico inicial de Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: La Autora

- **NUMERAL 4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Los resultados obtenidos en el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad de la norma ISO 9001:2000 son de 6.56%. Para el requisito 4.2 requisitos de la documentación; dentro de este se encontró que el requisito 4.2.1 generalidades, no existía ninguna declaración de la política y objetivos de calidad y procedimientos documentados de los procesos, los cuales a pesar



que se tenían en mente por parte de la organización nunca se plasmaron; en cuanto al requisito 4.2.2 Manual de calidad, puesto que en este no se encuentra evidenciado en ningún elemento del sistema dentro de la organización el alcance del sistema, la justificación y exclusiones, la interrelación de los procesos; el requisito 4.2.3 control de documentos y 4.2.4 control de registros, ya que la Notaria utiliza un control de documentos y registros exigido por la superintendencia de Notariado y registro, aunque este control es importante y aplica en parte para el sistema no cumple a cabalidad con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000.

- **NUMERAL 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

En este numeral de la norma ISO 9001:2000 se evidencia un cumplimiento del 4.97%, el cual se refleja en varios numerales; como lo es el 5.2 enfoque al cliente, dado que en ocasiones se refleja un nivel bajo de compromiso del personal que mantiene contacto con el público, además no se cuenta con un método de comunicación y retroalimentación con los usuarios y el requisito 5.5.1 responsabilidad y autoridad que se constituye principalmente por un manual de funciones, que no se hallaba documentado y que se daba de forma personal con cada uno de los empleados.

- **NUMERAL 6 GESTIÓN DE RECURSOS**

En este numeral se obtuvo un porcentaje de 7.2% debido a las fallas que existían, las cuales afectaban directamente el requisito 6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación debido a la ausencia de un manual de perfiles que proporcionara las bases para los diferentes criterios aplicables a los cargos, además no cuenta con un programa de capacitación establecido que enriqueciera al personal con respecto al cargo.

- **NUMERAL 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

En este numeral, se puede visualizar un 4.99% debido a que existen varios requisitos que lo afectan considerablemente como el requisito 7.1 Planificación de la prestación del servicio, en donde no se evidencian registros de la planificación del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente puesto que la notaria no determina ni implementa las disposiciones eficaces para mantener una comunicación con los usuarios con respecto a las consultas, atención del servicio, retroalimentación del cliente, 7.4 Compras dentro del cual no existe un proceso acorde a la norma como lo es la selección y evaluación de proveedores, verificación del producto, ya que las compras se realizan bajo un proceso empírico, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, en el cual se denota como falla principal la no disponibilidad de información que describa las características del servicio. Cabe resaltar que en este numeral se

establecieron exclusiones tales como el numeral 7.3 diseño y desarrollo y 7.5.2 validación de los procesos de prestación del servicio.

- **NUMERAL 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

En este numeral se evidenció un porcentaje del 4.96% lo que se debe a los requisitos 8.3 correspondiente al control del servicio no conforme, ya que en la notaria se realiza un buen control después de prestado el servicio para remediar las fallas que se presentaron al momento de la prestación del mismo, y el requisito 8.5.2 Acciones correctivas dentro del cual se realiza buenas acciones para la eliminación de causas y en cuanto a la corrección de no conformidades en la prestación del servicio.

## **7. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **7.1 FORMULACIÓN DEL ALCANCE SGC Y DEL PROYECTO DE GRADO**

El alcance del Sistema de Gestión de calidad de la Notaria segunda de Floridablanca cubre los siguientes servicios: “Prestación de servicios notariales y de registro” y para el proyecto de grado es diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Notaria Segunda de Floridablanca.

### **7.2 FORMULACIÓN DE EXCLUSIONES**

Debido a que todos los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000 son genéricos, cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.<sup>13</sup>

- Numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO: La Notaria esta sujeta a los requerimientos y normas de ley.
- Numeral 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Todas las actividades realizadas dentro de la prestación del servicio, se pueden verificar mediante actividades de seguimiento y medición.
- Numeral 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: La Notaria no utiliza dispositivos de seguimiento y medición para el desarrollo de sus actividades.

### **7.3 FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

Para la formulación de la política de calidad se utilizó la herramienta conocida como directrices de calidad, en la cual se tienen en cuenta las directrices organizacionales que se obtuvieron en una reunión con el Notario y los requisitos del cliente que se consiguieron a través de las diferentes quejas, sugerencias y/o reclamos de los usuarios.

---

<sup>13</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. ISO 9000:2000: Guía para las pequeñas empresas. Bogotá D. C. El Instituto. 79 p.

Tabla 2. Directrices de la calidad

<b>Directrices organizacionales</b> <b>Requisitos del Cliente</b>	Ser líder en la prestación de los servicios notariales	contar con personal competente e idóneo	Ampliar y mejorar la infraestructura	Estar a la vanguardia de la tecnología	<b>TOTAL</b>
Pertinencia	5	3	1	1	10
Confidencialidad	3	1	1	1	6
Servicio oportuno	5	5	1	3	14
Buen trato	5	1	1	1	8
Eficiente	5	5	1	3	14
<b>TOTAL</b>	23	15	5	9	

Fuente: La Autora

Al evaluar cada uno de los parámetros de las directrices de acuerdo a una puntuación asignada la cual corresponde a; 5 los parámetros que mas se relacionan, 3 los de mediana relación y 1 los que tienen poca relación.

La mecánica utilizada anteriormente consiste en comparar la relación o influencia que existe entre las directrices organizacionales y los requisitos del cliente y otorgarle el valor correspondiente a la evaluación ( por ejemplo la directriz organizacional: contar con personal competente e idóneo y los requisitos del cliente: Eficiente, presentan una alta correlación debido a que al utilizar los recursos de forma correcta se denota que esto es realizado por personal competente e idóneo) , seguidamente se realiza la sumatoria de forma vertical y horizontal de cada una de las directrices evaluadas obteniéndose los puntajes totales, y los mayores se utilizaran para la formulación de la política de calidad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Los anteriores criterios de correlación y el proceso de evaluación se realizó bajo la supervisión permanente del Notario.

Tabla 3: Resultados finales de las directrices de calidad

<b>Directrices organizacionales</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Requisitos del cliente</b>	<b>Puntaje</b>
Ser líder en la prestación de los servicios notariales	23	Pertinencia	10
contar con personal competente e idóneo	15	Servicio oportuno	14
contar con personal competente e idóneo		Eficiente	14

Fuente: La Autora

Teniendo en cuenta la tabla anterior se procedió a redactar la política de calidad en la que se obtuvo la siguiente formulación:

“La notaria Segunda, es una entidad de creación legal que presta el servicio de dar fe pública notarial y otras competencias previstas en la ley de manera eficiente, pertinente y oportuno; con miras a ser el líder en la prestación del servicio notarial en el sector de Floridablanca, garantizando la satisfacción de sus usuarios a través del mejoramiento continuo y el personal altamente competente e idóneo.

#### **7.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

La formulación de los objetivos de calidad se baso en algunos apartados de la política de calidad, tales como satisfacción de los usuarios, personal capacitado y mejora continua, así como se muestran a continuación.

- Aumentar la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios notariales por medio del cumplimiento de los requerimientos exigidos por ellos.
- Garantizar la competencia mediante la capacitación, formación, habilidades y experiencia de los diferentes funcionarios de la organización.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Con la formulación de los objetivos realizada se procedió a diseñar la matriz de indicadores, la cual se muestra en el anexo C.

## 7.5 DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS

Para la elaboración del mapa de procesos, se deben escribir las actividades generales que desempeña la empresa y las que se involucran dentro del Sistema de Gestión de Calidad y posteriormente se agrupan las que se relacionan y se le asigna un nombre de acuerdo a las características de las actividades (Ver anexo D).

- Proceso Estratégico: Gestión Gerencial
- Procesos Misionales: Escrituración, Registro civil, Declaraciones Extraprocesos, Autenticaciones y Servicios Notariales
- Proceso de Apoyo: Gestión de Recurso humano, Gestión de compras, Gestión de calidad.

## 7.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Después de la definición del mapa de procesos se procede a realizar las caracterizaciones de estos en el que se utilizara el siguiente formato:

Formato 1. Caracterización de los procesos

LOGO	NOMBRE DEL PROCESO	
OBJETIVO:		
ALCANCE:		
RESPONSABLE:		AUTORIDAD:
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
VERIFICAR:		
ACTUAR:		
RECURSOS:		
DOCUMENTOS:		REGISTROS:
REQUISITOS A CUMPLIR:		
PARAMETROS DE CONTROL:		
INDICADORES:		

Fuente: La Autora

## 7.7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Gestión de calidad, es una herramienta fundamental para mantener el sistema de gestión de calidad y apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos. Para la elaboración de la documentación en la Notaria Segunda de Floridablanca se siguieron las disposiciones definidas en el numeral 4.2.1 de la NTC ISO 9001:2000. La naturaleza y extensión de la documentación se elabora de acuerdo al tamaño de la organización, el tipo de actividad, la complejidad de los procesos y la competencia del personal.

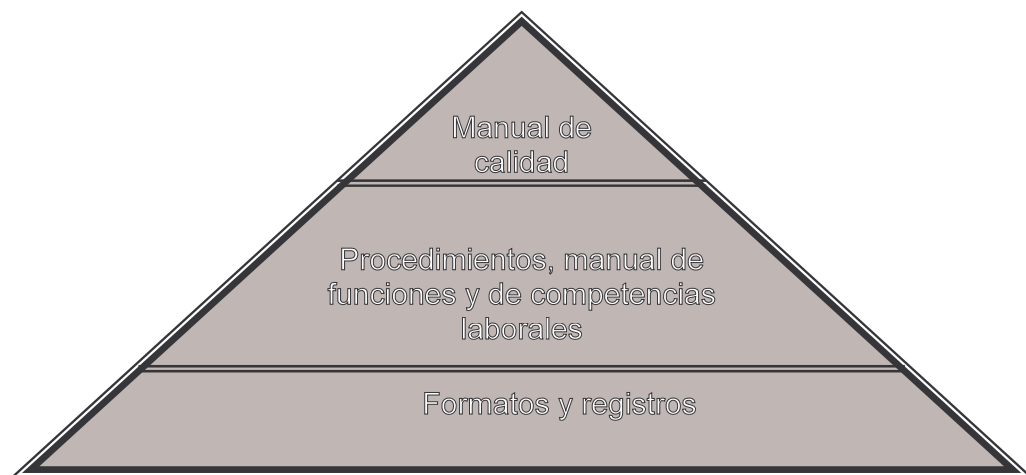
### 7.7.1 Estructura de la documentación

La estructura documental define la manera como está documentado el SGC, esta estructura se presenta en forma de pirámide en donde el grado de importancia aumenta hacia la base de la pirámide, según los criterios de la máxima autoridad de la organización.

Para la creación de la documentación del Sistema de gestión de la calidad se tuvo en cuenta el diagnóstico inicial el cual nos mostró la falta de documentación en la organización y que cumpla con los requisitos de la norma entre ellos los procedimientos documentados.

La estructura documental de la Notaria Segunda de Floridablanca se describe a continuación:

Figura 5. Estructura documental de la Notaria Segunda de Floridablanca



Fuente: Autora

## 7.2.2 Identificación de la documentación

La identificación de los documentos necesarios se realizó con el fin de asegurar el buen desempeño e implementación del sistema, los cuales son:

- **Manual de calidad:** Este documento muestra la forma como se encuentra implementado el SGC y la documentación asociada. También se incluyen el alcance, la justificación de exclusiones, procedimientos documentados y la descripción e interacción de todos los procesos.
- **Caracterizaciones:** Se documentaron caracterizaciones para todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. De acuerdo a dichas caracterizaciones se realizaron los procedimientos necesarios para el desarrollo de las actividades de los procesos.
- **Procedimientos documentados y no documentados:** Se elaboraron los procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001:2000

Tabla 4. Lista de los procedimientos documentados por la NTC ISO 9001:2000

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>NUMERAL</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>
4.2.3	Control de los documentos ( anexo E)
4.2.4	Control de los registros (anexo F)
<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	
8.2.2	Auditoria interna (anexo G)
8.3	Control del producto no conforme (anexo H)
8.5.2	Acción correctiva (anexo I)
8.5.3	Acción preventiva (anexo I)

Fuente: La Autora

Además de realizar los procedimientos documentados, se elaboraron los procedimientos necesarios para los procesos misionales como registro civil, declaraciones extraproceso, escrituración, autenticaciones y servicios notariales, dando así soporte a las políticas contenidas en el manual de calidad. Los procedimientos misionales elaborados son los siguientes:



Tabla 5. Lista de procedimientos misionales documentados

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO ASOCIADO</b>
Registro Civil	Procedimiento de elaboración del registro civil Procedimiento de inscripción en el registro civil de matrimonio Procedimiento de inscripción en el registro civil de defunción Procedimiento de inscripción en el registro civil de nacimiento Procedimiento de solicitud de inscripción por correo
Declaraciones extraproceso	Procedimiento de elaboración de declaraciones extraproceso
Escrituración	Procedimiento de elaboración de escrituras Procedimiento de radicación de escrituras
Autenticaciones	Procedimiento de identificación y reconocimiento de documentos
Servicios notariales	Procedimiento de diligencia de conciliación Procedimiento de diligencia del remate Procedimiento de diligencia del matrimonio Procedimiento de estudio de viabilidad jurídica para el proceso de conciliación Procedimiento de estudio de viabilidad jurídica para el proceso de remate Procedimiento de estudio de viabilidad jurídica para el proceso de inventario solemne de bienes Procedimiento de estudio de viabilidad jurídica para el proceso de divorcio

Fuente: La Autora


Los procedimientos misionales mencionados anteriormente, fueron documentados con el fin de estandarizar las actividades más importantes en los procesos establecidos, además que a cada uno se le realizó su respectivo flujograma a fin de facilitar su entendimiento e interpretación. Por decisión del Notario todos los documentos relacionados con el sistema se consideran de carácter confidencial y por lo tanto se mostraran 2 procedimientos escogidos al azar los cuales son proceso de escrituración y proceso de matrimonio (Ver anexo J)

Además de documentar los procesos misionales se tuvo en cuenta el proceso gestión de recursos humanos, el cual requería el procedimiento de selección de Personal. Para el proceso de gestión de compras se requería para las diferentes adquisiciones el procedimiento de compras y procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores a fin de dar cumplimiento a los numerales 6.2 y 7.4 de la NTC ISO 9001:2000 respectivamente.

Para poder llevar a cabo la elaboración de los procedimientos se realizaron reuniones con cada funcionario de la Notaria, teniendo en cuenta que ellos son las personas que realizan estas actividades constantemente dentro de la organización y luego de documentado los procedimientos se pasaron a revisión con el Notario para su debida aprobación.

Manual de funciones y de competencias laborales: La Notaria Segunda de floridablanca a fin de asegurar que cuenta con el recurso humano necesario elaboro el manual de funciones y de competencias laborales y con el fin de cumplir con el requisito 6.2.2. (Ver anexo K)

Formato 2: formato manual de funciones y de competencias laborales

	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES		Fecha: Septiembre de 2007		
			Revisión: 0		
			Pagina:	28	De
NOMBRE DEL CARGO:		AREA:			
CARGO JEFE INMEDIATO:		CARGOS SUPERVISADOS:			
MISION DEL CARGO					
PERFIL DEL CARGO					
EDUCACION					
FORMACION					
EXPERIENCIA					
HABILIDADES Y APTITUDES			GRADO		
RASGOS PERSONALES					
FUNCIONES					
RESPONSABILIDADES					

Fuente: La Autora

## **7.8 IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

La implementación hace referencia a la sensibilización y capacitación, entrega de los documentos (formatos, procedimientos y registros) a todo el personal involucrado, y por consiguiente la puesta en marcha de lo planeado y obteniendo así evidencia documentada, con el fin de establecer acciones preventivas o correctivas según los resultados y plantear acciones de mejora continua.

### **7.8.1 Proceso de la implementación**

La implementación del sistema de Gestión de Calidad se inició el 3 de Diciembre de 2007. La aprobación de la documentación se llevó a cabo por medio de actas (ver anexo L) y la distribución de estos se realizó por medio de el formato distribución de documentos (ver anexo M).

El proceso de implementación en la Notaria segunda de Floridablanca se divide en 4 etapas:

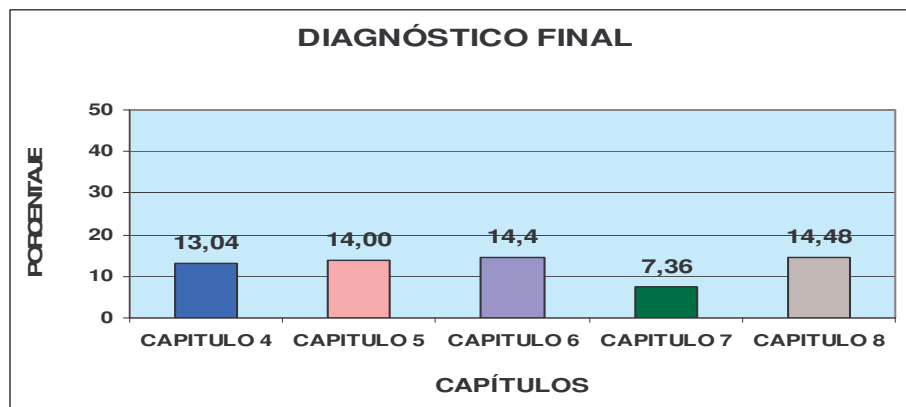
- **Sensibilización y Capacitación:** Se realizó una sensibilización por medio de una reunión en las horas de la mañana, en la cual se mostró y explicó la historia de la ISO 9000, los desafíos de implementar la norma y la forma en la que se llevaría a cabo todo lo realizado para el sistema basado en el enfoque por procesos; y una capacitación en la cual se explicó cada uno de los requisitos de la norma y los principios de calidad, lo cual tenía como fin que el personal de la Notaria Segunda de Floridablanca identificará la importancia de su labor con el buen funcionamiento y mantenimiento del SGC. (Ver Anexo N)
- Entrega de la documentación a todo el personal con su respectiva inducción
- Puesta en marcha de lo determinado y la recopilación de la evidencia
- **Medición, análisis y mejora del sistema:** Este paso se llevo a cabo por medio de la realización de la auditoría interna la cual se realizó con el Notario y la Autora mediante una lista de chequeo que contenía los puntos de la norma y se verificaba la respectiva documentación de cada uno de los procesos (diligenciada), con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas a fin de eliminar no conformidades encontradas y generar oportunidades de mejora para la organización, los criterios de mejora se crearon con base en resultados obtenidos de los indicadores de desempeño los cuales se fundamentaron en las diferentes falencias que existían en los procesos al momento de iniciar la implementación. Los resultados obtenidos por los diferentes indicadores mostraron que la utilización de estos se debería hacer acompañado de un plan de acción y de forma permanente debido a los diferentes errores mostrados en los procesos del sistema.(Ver anexo O)

## 8. DIAGNÓSTICO FINAL

### 8.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO FINAL

La herramienta utilizada para el diagnóstico inicial, se utilizará nuevamente para hacer la respectiva evaluación del sistema (Diagnóstico final) después de haber desarrollado los parámetros establecidos al inicio de esta tesis (ver anexo P)

Grafico 2. Resultados del diagnóstico final del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: La Autora

- **NUMERAL 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los resultados obtenidos en el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad de la norma ISO 9001:2000 obtuvo un porcentaje de 16,72%, en el cual se ven mejoras notables en cuanto a los requisitos 4.2.3 control de documentos en lo que se refiere al aseguramiento de la identificación de cambios y el estado de los documentos por medio de diferentes estrategias creada por cada uno de los trabajadores como por ejemplo pestañas de colores para distinguir cada formato, sobres plásticos de colores en los que se guardan los diferentes estados de los documentos propios de la Notaria. Para poder identificar los documentos del Sistema de gestión de calidad, se definió ubicarlos en diferentes lugares estratégicos con el fin de crearles conciencia de que estos se deben utilizar dentro de sus actividades.

- **NUMERAL 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

En este numeral de la norma ISO 9001:2000 se evidencia cumplimiento del 18%, el cual se refleja en el alto compromiso durante el proceso de implementación, notándose en los diferentes tiempos otorgados para la

realización de capacitaciones y sensibilizaciones, la realización de la auditoria y para el cumplimiento de lo programado por la Autora.

El compromiso de la dirección también se refleja en la buena comunicación interna que hubo por parte del Notario y en la realización de carteles y actividades informativas.

La dirección permite los diferentes espacios para la interacción con los diferentes usuarios por medio de un sistema de correo electrónico en el cual se miraba todo tipo de comentarios y/o sugerencias respecto al normal funcionamiento de los procesos de la Notaria.

- **NUMERAL 6 GESTIÓN DE RECURSOS**

En este numeral se obtuvo un porcentaje de 18.4% que se vio reflejado por la implementación del Manual de funciones y de competencias laborales respecto a la metodología de selección y contratación de personal.

A parte del compromiso reflejado por la dirección en cuanto a su participación activa, también se vio reflejado en el aporte del recurso financiero y de tiempo de trabajo para la realización de las diferentes actividades con el fin de reiterar la continua participación de todos los trabajadores para la mejora continua del sistema.

- **NUMERAL 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

En este numeral, se puede visualizar un cumplimiento del 9.43% esto se debe a que el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio se ve un compromiso ya que las sugerencias, quejas, reclamos; en cuando al requisito 7.2.3 Comunicación con el cliente cumpliendo a cabalidad lo estipulado en este para la prestación del servicio puesto que la notaria determino unos medios de seguimiento tales como buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción del cliente y correo electrónico en el que se reciben correos de los diferentes usuarios comentando situaciones ocurridas al momento de la solicitud del servicio. El porcentaje obtenido en este numeral fue bajo debido a que se tuvieron en cuenta todos y cada uno de los requisitos del mismo incluyendo las exclusiones.

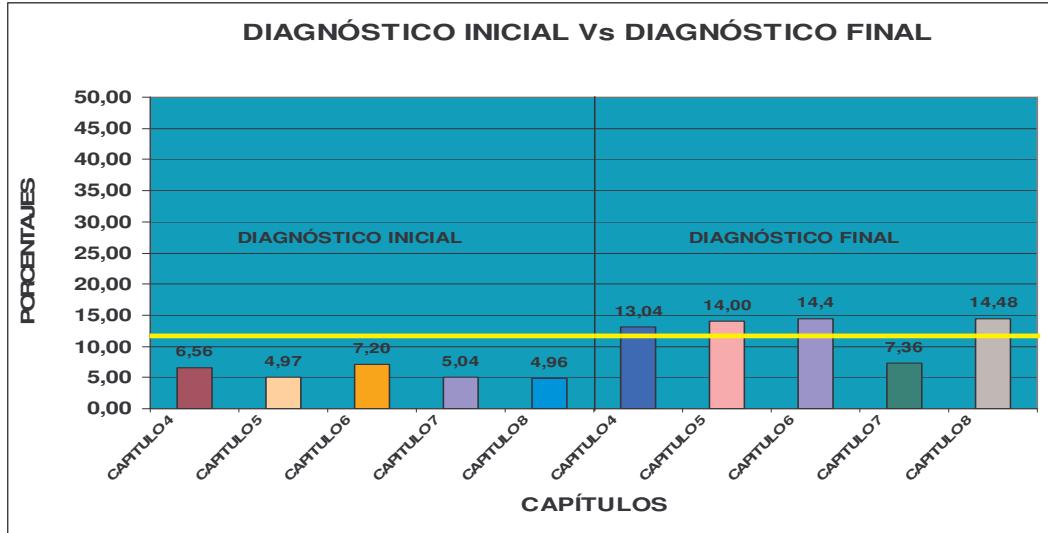
- **NUMERAL 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

En este numeral se evidenció un porcentaje del 18.48%, debido a que el requisito 8.2.1 Satisfacción del cliente se cumple en su totalidad demostrado en las diferentes mejoras que se le han hecho al servicio prestado por la notaria gracias a los comentarios realizados a través de los diferentes medios de comunicación y el correcto análisis de los datos ( requisito 8.4) lo que conlleva también a la mejora del servicio ya que se han minimizado muchos de los inconvenientes que ha creado insatisfacción.

En cuanto al requisito 8.3 Control del servicio no conforme se logra a través de las diferentes revisiones realizadas en cada una de las etapas de los procesos misionales y también una revisión final por el Notario

## 8.2 COMPARACIÓN DIAGNÓSTICO FINAL E INICIAL

Grafico 3. Resultados diagnóstico final e inicial



Fuente: Autora

La comparación de los dos diagnósticos final e inicial nos da una idea de la mejora del Sistema a través del proceso realizado por la Autora en la Notaria. Los requisitos que tuvieron una mayor diferencia en cuanto a los resultados iniciales y finales fueron los capítulos 5 (inicial 4.97% – final 18%) y 8 (inicial 18% - final 18.48%) de la norma.

Los diferentes resultados en cuanto a los porcentajes no fueron muy altos ya que el equivalente al 100% para el análisis de los diagnósticos es de 20% (ver tabla 1) lo que nos da como media un porcentaje del 11% diferenciándose así que los resultados inferiores a este no cumplen con la mayoría de los requisitos en el diagnóstico inicial y para el diagnóstico final se ve una notable mejoría en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma.

## CONCLUSIONES

El diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Notaria Segunda de Floridablanca, se basó en la realización del diagnóstico inicial con el fin de poder evidenciar el estado actual de la organización con respecto a los requisitos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

La Notaria Segunda de Floridablanca en su intención de prestar un servicio altamente competitivo ha tenido en cuenta la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta efectiva para alcanzar esta meta.

La realización del proyecto cumplió con las expectativas ya que se contó con la participación activa de todo el personal de la Notaria, debido a que todos estaban interesados y querían contribuir en el proceso, lo cual facilitó el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Fue de vital importancia el compromiso adquirido por el Dr. Sabino Alfonso Caballero Villamil frente a la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad gracias a su liderazgo y perseverancia para el logro y orientación de la organización a través del trabajo en equipo el cual se vio proyectado en los buenos resultados obtenidos en la auditoria.

La evidencia del diseño, documentación e implementación y el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, se plasmo con la realización de la auditoria interna de la organización, en la cual se buscaba detectar la conformidad del sistema con las disposiciones planificadas y a su vez el avance de estas con respecto al tiempo.

Se creo y estructuro el manual de calidad de la notaria según las bases de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000, al igual que los diferentes requerimientos del notario.

Los objetivos establecidos al comenzar el proyecto se alcanzaron gracias a la realización del diagnostico inicial y final, las sensibilizaciones y capacitaciones al personal, el diseño, la documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad en la Notaria Segunda de Floridablanca.

El diseño e implementación de la política, los objetivos y los indicadores del S.G.C, se dieron gracias a la planificación estratégica de calidad, cumpliendo de esta forma con los requisitos esenciales de la norma para la consecución del Sistema de Gestión de la Calidad y con los objetivos planteados para el proyecto.

El diagnóstico final reflejo un gran avance en los requisitos de la norma, evidenciado esto en los resultados del mismo y gracias al entusiasmo y colaboración del notario y su personal para la realización del mismo.



## RECOMENDACIONES

Es necesario que la documentación previamente establecida e implementada por la Autora se revise y actualice con el fin de mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la retroalimentación para la búsqueda de la mejora del desempeño de la organización y la prestación.

Se recomienda disminuir en un 15% el desperdicio de papel notarial debido a los continuos cambios que existen en la actualidad por errores de digitación por parte de los funcionarios.

Se debería dar una capacitación en el tema de servicio al cliente a los funcionarios con el fin de crear conciencia acerca de las forma de atención y así disminuir en un 10% las diferentes quejas y reclamos presentadas por los usuarios.

Se recomienda seguir realizando las auditorias internas de calidad, ya que estas sirven para verificar el SGC y con los resultados obtenidos se generan acciones positivas tendientes a mejorar y madurar al SGC.

Se le recomienda a la Notaria Segunda de Floridablanca seguir con el plan de capacitaciones diseñado, con el fin de mantener el mismo entusiasmo y participación para la mejora del sistema y la prestación del servicio.

Se debería nombrar una nueva representante del SGC, con el fin de continuar con la mejora del sistema, teniendo en cuenta el manual específico de funciones y de competencias laborales.

Dentro de las diferentes posibilidades de mejora de la Notaria es prudente la contratación de nuevo personal a los cuales se les realice una inducción de los cargos y del Sistema de Gestión de la Calidad recalando siempre que este lo conforman todos y se apoya de las funciones realizadas por cada uno.

Se recomienda que las diferentes pautas de retroalimentación obtenidas por las revisiones realizadas por la alta dirección se lleven a cabo, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC.

Se recomienda mantener los recursos esenciales tanto para la implementación de estrategias como para el logro de los objetivos.

Se recomienda mantener la revisión sistemática de los resultados de la planificación del sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurar la eficiencia y la eficacia de los procesos de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA. Decreto 4264. (23 de noviembre, 2005). Por el cual se crea la notaria segunda en el círculo notarial de floridablanca, Santander. Diario Oficial. Bogota D. C., 2005. no. 46102. p. 48

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 872. (30, Diciembre, 2003). Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. Diario oficial. Bogota, D.C., 2003. no. 45418.

Acevedo Escobar, Daniel Alberto. Consulta No. 521 ante la Oficina Asesora Jurídica. Superintendencia de notariado y registro. Marzo de 2007. Available from [www.supernotariado.gov.co/uploads/Di/q8/Diq8jA6YJapXLJPLQ2bbDg/Ver-concepto.doc](http://www.supernotariado.gov.co/uploads/Di/q8/Diq8jA6YJapXLJPLQ2bbDg/Ver-concepto.doc) World Wide:

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. i,ii, 2-3, p

Anónimo. La familia de Normas ISO 9000:2000. Available from World Wide: [www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf)

IÑIGUEZ, Antonio. El enfoque basado en los procesos. Available from World Wide: [http://www.webcalidad.org/articulos/enf\\_bas\\_pro.htm](http://www.webcalidad.org/articulos/enf_bas_pro.htm)

Anónimo. Requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Available from World Wide: [www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC-95A4-428C-BA6C-54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf)

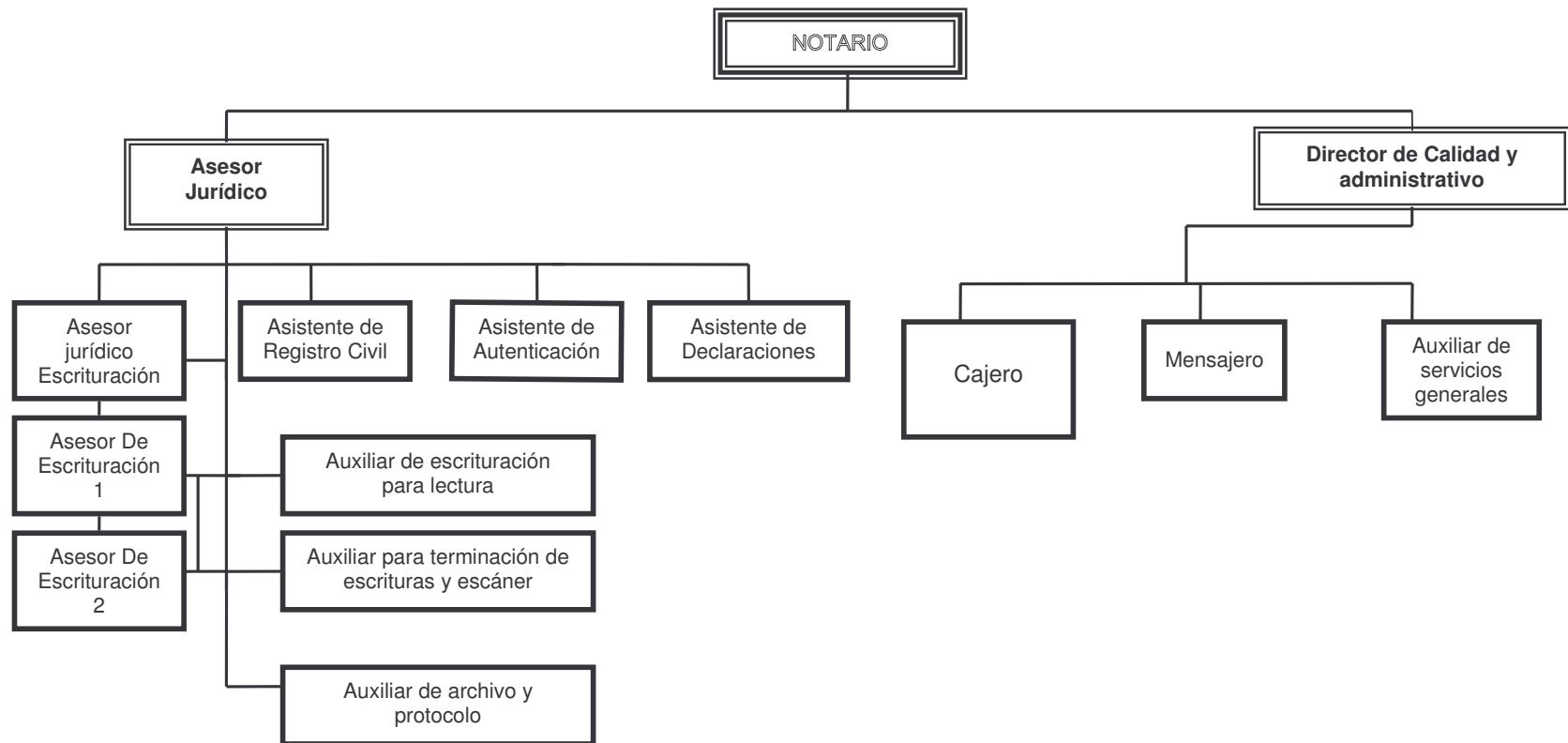
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. ISO 9000:2000: Guía para las pequeñas empresas. Bogota D. C. El Instituto. 79 p

SALA PLENA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1212/01. Noviembre de 2001. Available from World Wide: [www.supernotariado.gov.co/uploads/Xs/kf/Xskf-Ojb7aXThmUafBsz\\_w/Sentencia-C-1212.doc](http://www.supernotariado.gov.co/uploads/Xs/kf/Xskf-Ojb7aXThmUafBsz_w/Sentencia-C-1212.doc)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Trabajos escritos: Presentación y Referencias Bibliográficas. Bogotá D.C.: El Instituto, 2008. 7-23 p.

## **ANEXO A.**

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## **ANEXO B.**

# DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA														
DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD														
NUM	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000	CRITERIOS										TOTAL DEL REQUISITO %	TOTAL DEL CAPITULO %	
		ESTADO DEL REQUISITO												
		NA	NE	RD	RPD	RIND	RID	RPM	RA	RAM				
4	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>													
4.1	<b>Requisitos Generales</b>												6,56	
	Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización					X							12	
	Determina la secuencia e interacción de estos procesos					X							12	
	Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces					X							12	
	Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos					X							12	
	Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos.					X							12	
	La empresa gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000		X										4	
	La empresa controla los procesos contratados externamente	X											0	
	La empresa identifica el control de los procesos contratados externamente dentro del S.G.C.	X											0	
4.2	<b>Requisitos de la documentación</b>													
4.2.1	<b>Generales</b>													
	La empresa cuenta con una declaración documentada de una política de la calidad y de objetivos de la calidad		X										4	
	La empresa posee un manual de la calidad		X										4	
	La empresa tiene los procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001:2000		X										4	
	La empresa posee los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos					X							12	







<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>										
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de la calidad</b>										
	La alta dirección se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa		X								4
	Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad		X								4
<b>5.4.2</b>	<b>Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>										
	La alta dirección se asegura de la planificación del sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos dados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad		X								4
	La alta dirección se asegura de que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planean e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.		X								4
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>										
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>										
	La alta dirección se asegura de la comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización.		X								4
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>										
	La alta dirección ha designado un miembro de la dirección (representante de la dirección "RD") para que actúe en representación del S.G.C		X								4
	El RD se asegura que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad		X								4
	El RD informa a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades para la mejora		X								4
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación interna</b>										
	La alta dirección se asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X								4

<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección</b>											
<b>5.6.1</b>	<b>Generalidades</b>											
	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la empresa para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua		X								4	
	La alta dirección incluye en las revisiones la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el S.G.C, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad		X								4	
	Se mantienen los registros de las revisiones por la dirección		X								4	
<b>5.6.2</b>	<b>Información para la revisión</b>											
	La alta dirección revisa los resultados de auditorias		X								4	
	La alta dirección revisa la retroalimentación de los clientes		X								4	
	La alta dirección revisa el desempeño de los procesos y conformidad del servicio		X								4	
	La alta dirección revisa el estado de las acciones correctivas y preventivas		X								4	
	La alta dirección revisa las acciones de seguimiento de las acciones de revisiones		X								4	
	La alta dirección revisa las recomendaciones para la mejora		X								4	
<b>5.6.3</b>	<b>Resultados de la revisión</b>											
	La alta dirección toma decisiones y acciones para la mejora de la eficacia del S.G.C y sus procesos.		X								4	
	La alta dirección toma decisiones y acciones para la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente		X								4	
	La alta dirección toma decisiones y acciones para las necesidades de recursos.		X								4	
<b>6</b>	<b>Gestión de recursos</b>											
<b>6.1</b>	<b>Provisión de recursos</b>										7,2	
	La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia		X								4	
	La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos					X					12	

<b>6.2</b>	<b>Recursos humanos</b>																			
<b>6.2.1</b>	<b>Generalidades</b>																			
	El personal que realiza que afectan la calida de producto son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada		X																	4
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>																			
	La empresa determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto		X																	4
	La empresa proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades		X																	4
	La empresa evalúa la eficacia de las acciones tomadas		X																	4
	La empresa se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad						X													12
	La empresa mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia		X																	4
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>																			
	La empresa determina, proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, edificios, espacio de trabajo e infraestructuras asociadas; equipos para los procesos, tanto hardware como software y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación.						X													12
	La empresa determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo, necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.						X													12
<b>7</b>	<b>Realización del servicio</b>																			
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del servicio</b>																			5,04
	La empresa ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación del producto							X												14
	La planificación de la prestación del servicio es consistente con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad						X													12





	Los resultados de la planificación se actualizan, a medida que progresa el diseño y desarrollo	X																		0
<b>7.3.2</b>	<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>																			
	Son determinados los elementos de entrada relacionada con los requisitos del producto y se mantienen los registros.	X																		0
	Los elementos anteriores se revisan, para verificar su adecuación	X																		0
	Los requisitos están completos, sin ambigüedades y no son contradictorios	X																		0
<b>7.3.3</b>	<b>Resultados del diseño y desarrollo</b>																			
	Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y se aprueban antes de su liberación.	X																		0
	Los resultados del diseño cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo	X																		0
	Los resultados del diseño proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.	X																		0
	Los resultados del diseño contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del producto	X																		0
	Los resultados del diseño especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto	X																		0
<b>7.3.4</b>	<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>																			
	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado	X																		0
	Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	X																		0
	Se evalúa cualquier problema y se propone las acciones necesarias	X																		0
	Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma	X																		0
<b>7.3.5</b>	<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>																			
	Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y	X																		0



<b>7.4.2 Información de las compras</b>											
	La información de las compras describe los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos		X								4
	La información de las compras describe los requisitos para la calificación del personal		X								4
	La información de las compras describe los requisitos del sistema de gestión de la calidad		X								4
	La empresa se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor					X					12
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>											
	La empresa establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto cumple con los requisitos de compra especificados					X					12
	La empresa establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto		X								4
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>											
<b>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b>											
	La empresa planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo las condiciones controladas					X					12
	La empresa dispone de información que describa las características del servicio		X								4
	La empresa dispone de instrucciones de trabajo					X					12
	La empresa usa el equipo apropiado					X					12
	La empresa dispone y usa dispositivos de seguimiento y medición		X								4
	La empresa implementa actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega		X								4
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>											
	Se validan aquellos procesos de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	X									0





La empresa establece procesos para asegurar de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición	X										0	
Cuando se es necesario la empresa se asegura de la validez de los resultados, el equipo de medición se calibra, se verifica a intervalos especificados o antes de su utilización comparado con patrones de medición trazables a patrones de medicino nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones deben registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación	X										0	
El equipo de medición se ajusta o reajusta según sea necesario	X										0	
El equipo de medición se identifica para poder determinar el estado de calibración	X										0	
El equipo de medición se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición	X										0	
El equipo de medición se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento	X										0	
La empresa evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no esta conforme con los requisitos	X										0	
La empresa toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado	X										0	
La empresa mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación	X										0	

<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>											
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>											4,96
	La empresa planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad, para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Este incluye la determinación de los métodos aplicables; incluyendo técnicas estadísticas, y la extensión de su utilización.		X									4
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>											
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>											
	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente sobre el grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos.		X									4
	Se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información.		x									4
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoria interna</b>											
	Se planifica el programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas.		X									4
	Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.		X									4
	La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.		x									4
	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.		x									4
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>											
	La empresa aplica métodos apropiados para la medida y seguimiento de los procesos de realización necesarios para satisfacer los requisitos del cliente		x									4
	Estos métodos confirman la continua capacidad de cada proceso para satisfacer su finalidad prevista		x									4

<b>8.2.4 Seguimiento y medición del servicio</b>										
	La empresa mide y realiza seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas		X							4
	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del servicio		X							4
	La liberación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente		X							4
<b>8.3 Control del servicio no conforme</b>										
	La empresa se asegura de que el servicio no conforme con los requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.		X							4
	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme son definidos en un procedimiento documento		X							4
	Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, la organización adopta las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.					X				12
	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido		X							4
<b>8.4 Análisis de datos</b>										
	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad.		X							4



	Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causa, evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones preventivas		x										4		
--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

## **ANEXO C.**

### **MATRIZ DE INDICADORES**

### MATRIZ DE INDICADORES

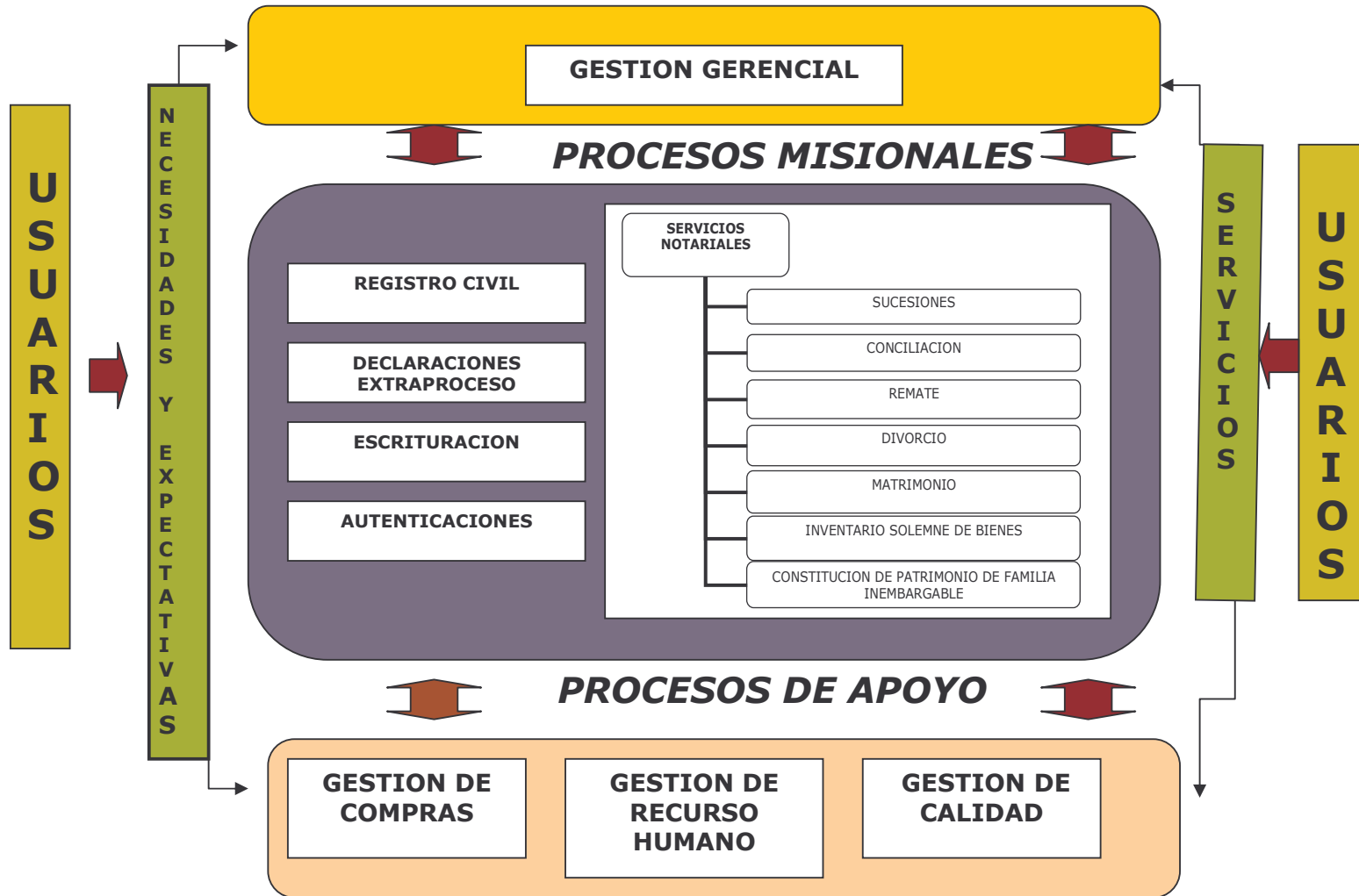
DIRECTRIZ DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DE INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Mejoramiento continuo	Mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Mejora del Sistema de Gestión de Calidad	Número de mejoras en cada revisión por la dirección $\geq 2$	Semestral	60%
		Acciones correctivas	(Acciones correctivas ejecutadas/ No conformidades reales) x 100	Semestral	90%
		Acciones preventivas	Acciones preventivas reportadas	Semestral	60%
Satisfacción del cliente	Aumentar la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios notariales por medio del cumplimiento de los requerimientos exigidos por ellos	Quejas y reclamos del cliente	(Quejas y reclamos atendidos/ Quejas y reclamos emitidos) x 100	Mensual	90%
Personal competente	Garantizar que el personal sea competente mediante la capacitación y formación.	Formación del personal	(Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) x 100	Semestral	90%
		Cumplimiento de perfiles	(Evaluaciones con puntajes mayores a 80/ Total de evaluaciones realizadas)* 100	semestral	90%



## **ANEXO D.**

### MAPA DE PROCESOS

**MAPA DE PROCESOS NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA  
PROCESOS ESTRATEGICOS**



## **ANEXO E.**

# PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha: Septiembre de 2007

Revisión: 0

Página: 1 de 4

### 1. OBJETIVO:

Establecer las actividades a seguir y controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación, distribución y manejo de los documentos del S.G.C, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en la Notaría Segunda de Floridablanca.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos internos y externos del S.G.C de la Notaría Segunda de Floridablanca.

### 3. VOCABULARIO

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Procedimiento documentado:** Termino que significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Instructivo:** Documento que define de manera específica el como se hacen las cosas en aquellos casos en donde se requieren hacer específicos una actividad del procedimiento o de un proceso.
- **Revisión o versión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de revisión para alcanzar un objetivo establecido.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo debe aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Manual de calidad:** El manual de Calidad es un documento que, debidamente autorizado, formaliza la Política de la empresa relativa a la Administración de la Calidad, definiendo las normas, características de los procesos y los procedimientos operativos de referencia, los objetivos de calidad, el sistema de responsabilidad y las normas internas. Se trata de una recopilación estructurada de todas las normas, los criterios, las instrucciones y las recomendaciones que aseguran la calidad del bien o servicio, teniendo como fin los objetivos fijados por la Dirección.
- **Documento externo:** Información que sirve para apoyar el desarrollo de las actividades y funciones del sistema de gestión de calidad y que no es elaborado por las áreas que integran a la organización, algunos documentos externos son las circulares, comunicados, norma ISO 9001:2000, decretos, normatividad que nos compete, ley 960/70, entre otros.
- **Documento controlado:** Documento generado por el área responsable que incide en el sistema de gestión de calidad implementado. El documento debe presentar identificación y un lema que dice "DOCUMENTO CONTROLADO" o puede ser un sello con la palabra "copia controlada"
- **Documento obsoleto:** Es aquel documento que sufre una modificación y, por tanto, cambia de número de revisión, se convierte en documento obsoleto el que tiene la versión anterior y se identifica con una **X** o diagonal / \, para poder ser utilizado como reciclaje o para su destrucción
- **Listado maestro de documentos:** Es el formato donde se registran todos los documentos internos o externos (con excepción de los formatos, estos van en el listado maestro de registros) declarados en el sistema de gestión de calidad. El formato contiene la información de: Nombre del proceso y del documento Código del documento (Solo si desean que lleve código), Numero de la última revisión o versión, tipo de documento (externo o interno), nombre de quien lo elaboro, reviso y aprobó, fecha de aprobación, descripción de la ultima modificación, Responsable del documento, medio (físico o magnético) y ubicación del documento.

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

#### 4. RESPONSABLE

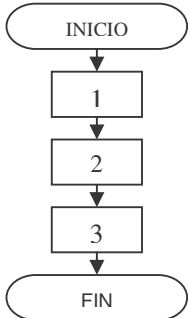
Asistente de Calidad

#### 5. REGISTROS

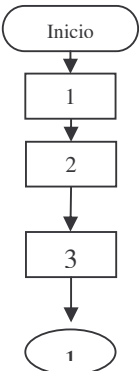
- Listado maestro de registros
- Instructivo de elaboración de los documentos internos del sistema de gestión de calidad
- Distribución de documentos
- Control de revisiones
- Control de documentos externos

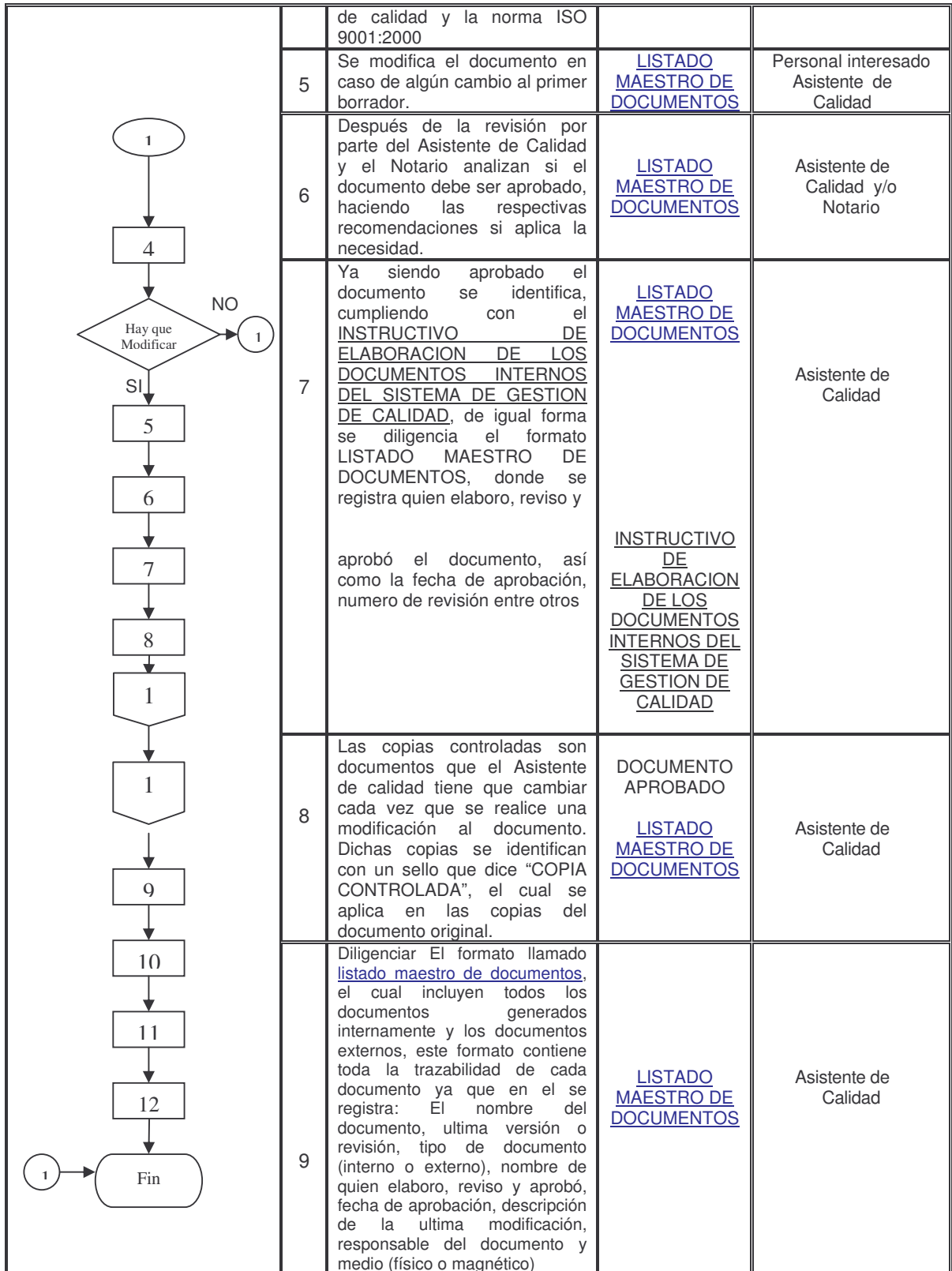
#### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

##### DOCUMENTOS EXTERNOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	
	1	Determinar la necesidad de controlar un documento externo	Asistente general	
	2	Diligenciar el formato respectivo para su control, el cual es diligenciado en recepción y en el su momento de llegada	Control de documentos externos	Asistente general
	3	Continuar con el procedimiento del control de documentos del S.G.C en el numeral 9		Asistente de calidad

##### DOCUMENTOS INTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	
	1	Se evalúa si existe la necesidad de crear un nuevo documento, o corregir un documento ya elaborado	Personal interesado	
	2	Se analiza si es aplicable o no a la organización		Asistente de Calidad
	3	Se recoge toda la información necesaria y relevante para la elaboración del documento		Asistente de Calidad Personal interesado
	4	Se revisa que el documento cumpla con los requisitos establecidos por la organización y la coherencia con otros elementos del sistema, como lo es el manual		Asistente de Calidad





**PROCEDIMIENTO  
CONTROL DE  
DOCUMENTOS**

**Fecha:** Septiembre de 2007

**Revisión:** 0

**Página:** 4 **de** 4

		<p><b>NOTA:</b> En el formato <a href="#">listado maestro de documentos</a> se registran toda clase de documentos con excepción de los formatos, que serán diligenciados y controlados en el <a href="#">formato Lista maestra de registros</a></p>		
	10	<p>La divulgación se realiza a todas las personas que tengan participación dentro del documento. Las copias de los documentos se les entregan a las personas que están directamente involucradas con el documento y/o a las personas que la gerencia considere conveniente, dejando registro en el <a href="#">formato distribución de documentos</a>. Se capacitara al personal solo si la gerencia lo cree conveniente por la documentación a divulgar</p>	<p><a href="#">Distribución de documentos</a></p>	<p>Asistente de Calidad y/o Notario</p>
	11	<p>Se da inicio a la implementación del nuevo documento y se recogen los documentos obsoletos. Estos se identifican con una X o un lema que dice "OBSOLETO";</p>		<p>Asistente de Calidad</p>
	12	<p>Cada vez que un documento se modifique, la versión o revisión se incrementa. El número de la emisión inicial es cero.</p>	<p><a href="#">CONTROL DE REVISIONES</a></p>	<p>Asistente de Calidad</p>

## **ANEXO F.**

# **PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS**



**1. OBJETIVO:**

Establecer las actividades secuenciales necesarias para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y definir la disposición para los Registros del Sistema de Gestión de Calidad, conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Notaría Segunda de Floridablanca.

**3. VOCABULARIO:**

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Revisión o versión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de revisión para alcanzar un objetivo establecido.
- **Listado maestro de documentos:** Es el formato donde se registran todos los documentos internos o externos (con excepción de los formatos, estos van en el listado maestro de registros) declarados en el sistema de gestión de calidad. El formato contiene la información de: Nombre del proceso y del documento Código del documento (Solo si desean que lleve código), Numero de la última revisión o versión, tipo de documento (externo o interno), nombre de quien lo elaboro, reviso y aprobó, fecha de aprobación, descripción de la ultima modificación, Responsable del documento, medio (físico o magnético) y ubicación del documento.

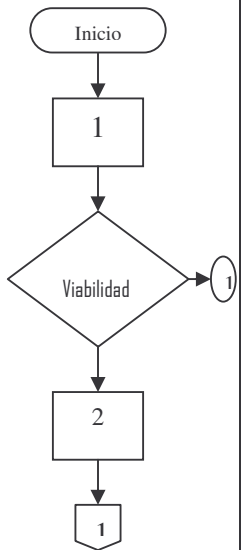
**4. RESPONSABLE:**

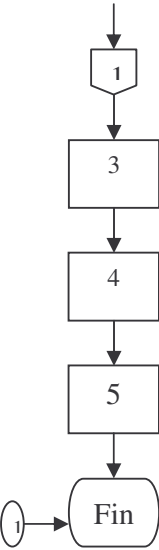
Asistente de Calidad

**5. REGISTROS**

- Listado maestro de registros

**6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	
	1	Necesidad de evidenciar algunas de las actividades que se desarrollan en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.	Todo el personal	
	2	Si existe la necesidad se debe Cumplir con el procedimiento del control de documentos la cual pasa por elaboración del formato, revisión y aprobación del mismo.	<a href="#">Formato "Listado Maestro de registros"</a>	Asistente de Calidad
	3	Elaboración de los registros necesarios para cada actividad. Es vital que los registros sean legibles y diligenciados en su totalidad.	Formato "Listado Maestro de registros"	Cada responsable de actividad dentro de cada proceso

	4	Los registros son identificados con el nombre asignado al formato en el cual se diligencia. (Ver instructivo de elaboración de documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad)	Formato "Listado Maestro de registros"	El responsable de elaborar el registro
	5	<p>Con el fin de controlar de forma adecuada los registros, se define para cada uno de ellos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Almacenamiento:</b> sitio en el cual se almacena el registro</li> <li>- <b>Protección:</b> método con el cual se asegura el buen estado del registro</li> <li>- <b>Recuperación:</b> quiénes pueden acceder al registro una vez almacenado</li> <li>- <b>Tiempo de retención:</b> por cuánto tiempo se mantendrá archivado el registro</li> <li>- <b>Disposición final:</b> qué se hace con el registro una vez ha finalizado el tiempo de retención</li> </ul>	<a href="#">Formato "Listado Maestro de registros"</a>	Asistente de Calidad

## **ANEXO G.**

# **PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA**

## 1. OBJETIVO

Determinar los pasos para la realización de Auditorias Internas con el fin de analizar la suficiencia y eficacia del sistema de gestión de Calidad en la Notaria Segunda de Floridablanca utilizando como herramienta de verificación la documentación del SGC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las auditorias internas que se realicen al SGC.

## 3. VOCABULARIO

- **Auditoria de calidad:** Proceso sistemático, independiente, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.
- **Evidencia de Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria.
- **Hallazgos de la Auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoria recopilada comparada contra los criterios de auditoria acordados.
- **Auditado:** Organización que se audita.
- **Auditor:** Persona calificada para realizar auditorias de calidad.
- **Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

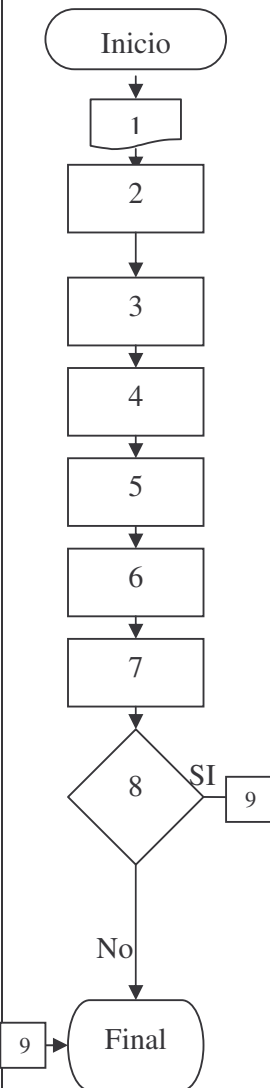
## 4. RESPONSABLE

El responsable de aplicar este procedimiento es la persona que realice la auditoría. La Asistente de Calidad se encarga de la programación de las auditorias y de implementar las acciones para cerrar las no conformidades encontradas además de evaluar los resultados obtenidos en la auditoría.

## 5. REGISTROS

Plan de Auditoría  
Reporte de Acciones  
Informe de Auditoria  
Programación de Auditorías  
Manual de funciones

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	1	Realización de la planificación anual de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos a auditar.	Programación de Auditorías	Asistente de calidad
	2	Esta planificación es presentada al Notario para su aprobación.	Programación de Auditorías	El Notario
	3	Seleccionar al equipo auditor de acuerdo al perfil establecido en el Manual de Funciones.	Manual de funciones	El Notario
	4	Comunicar a todo el personal de la Notaria dicha programación con fechas de auditorías, procesos por auditar, responsables de la auditoría, auditados, observaciones, alcance, objetivos y criterios de auditoría con 8 días de anticipación.	Programación de auditoría	Asistente de calidad
	5	La auditoría comienza con una reunión de apertura que dirigirá el auditor para presentar al equipo auditor, establecer los parámetros que regirán la auditoría y definir el programa detallado de la actividad, el personal a entrevistar, asignaciones de los auditores y tiempo programado de ejecución.	Plan de Auditoría.	Auditor
	6	De acuerdo a los responsables de los procesos indicados en el Plan se aplican las técnicas de auditoría, los auditores recolectan las evidencias del cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma aplicable y los documentos del sistema de calidad.		Auditor
	7	Se finaliza la auditoría con una reunión de cierre. En esta reunión el auditor presentará un Informe de Auditoría el cual contiene los hallazgos de la evaluación, conclusiones y aspectos presentados durante su ejecución. El plazo para la entrega del informe es máximo 8 días.	Informe de auditoría	Auditor
	8	Se presentaron no conformidades?		



**PROCEDIMIENTO AUDITORIAS  
INTERNAS**

Fecha: Octubre de 2007

Revisión: 0

Página: 3 de 3

	<b>9</b>	Si se presentaron no conformidades cada responsable del proceso procederá a aplicar las diferentes acciones teniendo en cuenta el Procedimiento Acciones correctivas y preventivas y se diligenciará el respectivo registro donde se indicaran las acciones a tomar para eliminar las no conformidades posteriormente se hará seguimiento a las acciones tomadas y por último se verificará si las no conformidades fueron solucionadas.	Reporte de acciones	Asistente de calidad  Responsable de cada proceso
--	----------	--	---------------------	---

## **ANEXO H.**

### **PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

### 1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para identificar, prevenir, controlar y eliminar los servicios no conformes presentados en la prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica cuando como resultado de una revisión o durante la prestación del servicio se detecte un servicio que no cumple con los requisitos del usuario.

### 3. VOCABULARIO

- **No conformidad:** Incumplimiento a un requisito
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

### 4. RESPONSABLE

Los responsables de aplicar este procedimiento son las personas encargadas de la parte operativa y cualquier persona que detecte un producto no conforme es responsable de aplicar el procedimiento e informar a la Asistente de Calidad sobre esta anomalía. Las disposiciones a tomar y la verificación de las disposiciones adoptadas son responsabilidad del Notario.

### 5. REGISTROS

Reporte de Producto No Conforme

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	<b>1</b>	Se identifica el Servicio o Producto No Conforme (PNC)		Todo el personal usuario
	<b>2</b>	Registrar de manera precisa y clara	Reporte de Producto No conforme	Personal encargado de la parte operativa
	<b>3</b>	Comunicar al Notario para que autorice el tratamiento del Servicio o Producto No Conforme		Personal encargado de la parte operativa
	<b>4</b>	El Notario define la disposición necesaria para el servicio no conforme		Notario
	<b>5</b>	Registrar la acción tomada y asignar responsable para su ejecución	Reporte de Producto No conforme	Notario
	<b>6</b>	El producto corregido, reparado o modificado debe ser revisado para verificar la conformidad con los requisitos especificados		Notario





**PROCEDIMIENTO  
CONTROL DEL PRODUCTO  
NO CONFORME**

**Fecha:** Octubre de 2007

**Revisión:** 0

**Página:** 2 **de** 2

<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; 1{1}     1 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; fin([fin])           </pre>	7	Efectuar seguimiento a la acción generada para verificar su eficacia	Reporte de Producto No conforme	Notario
	8	Si la solución implementada no es eficaz, se procede a aplicar el procedimiento de acción correctiva que aplica a problemas cuya respuesta requiere análisis debido a que la solución no fue correcta		Notario

## **ANEXO I.**

### **PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología y actividades necesarias para asegurar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se presenten en la NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de acciones en todos los procesos de la Notaria y del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. VOCABULARIO

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito (ISO 9000:2000)
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada (ISO 9000:2000)
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada (ISO 9000: 2000)
- **Acción preventiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseada (ISO 9000:2000)

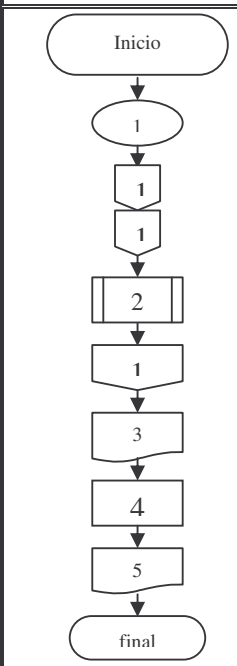
## 4. RESPONSABLE

Todo el personal de la Notaria está en la capacidad de detectar los hechos, eventos o situaciones que generan acciones correctivas y/o preventivas e informar a la Asistente de Calidad quien a su vez elaborara el reporte y lo remitirá al Notario para que se analicen y determinen las posibles causas y determine planes de acción.

## 5. REGISTROS

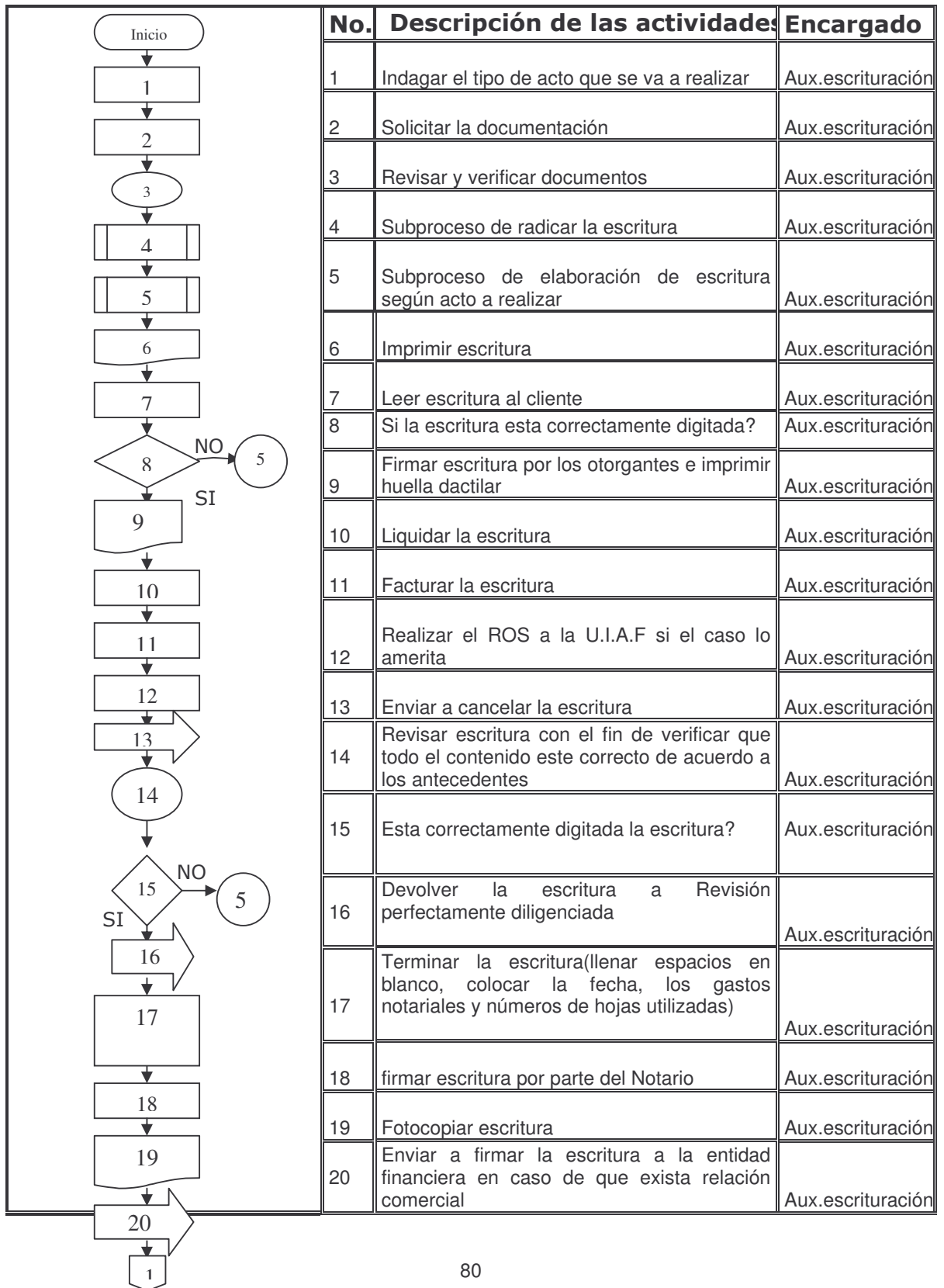
- Quejas y Reclamos de clientes
- Informe de Auditoria
- Revisiones por la Dirección
- Reporte de Acciones

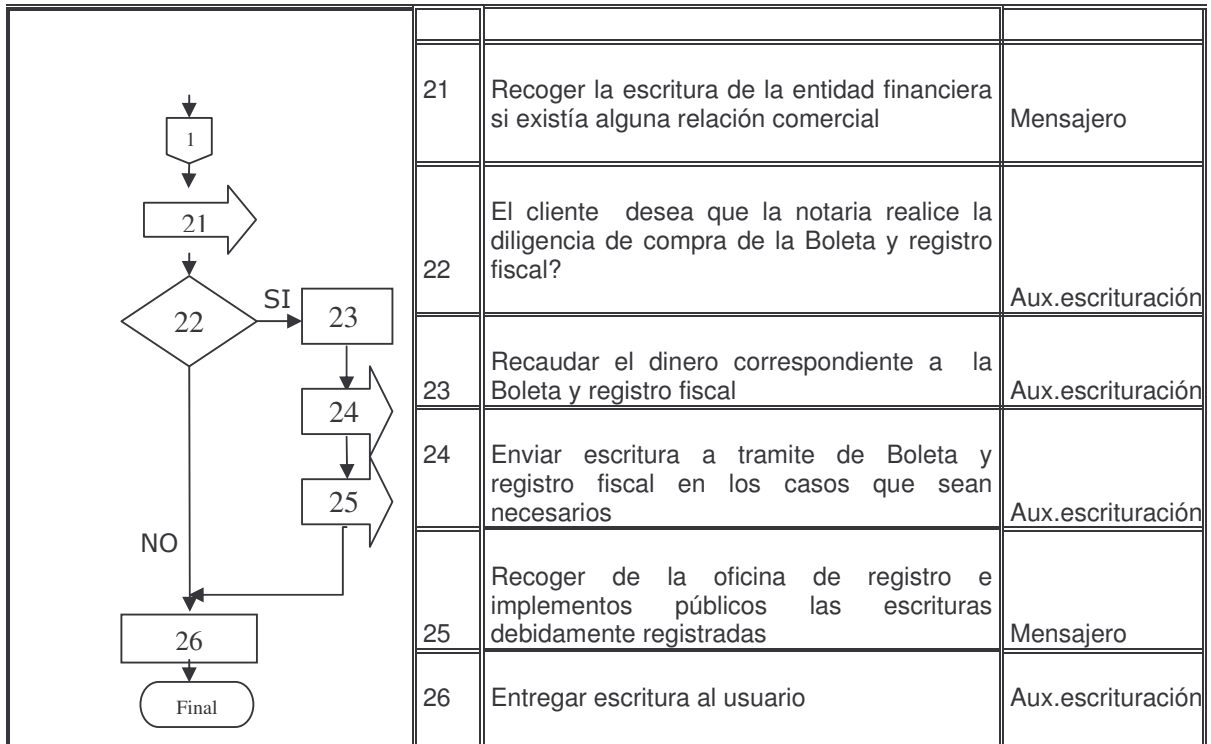
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	1	Revisar y/o determinar las no conformidades detectadas o potenciales y aspectos por mejorar	Quejas y Reclamos de clientes Informe de Auditoria Revisiones por la Dirección	Todo el personal
	2	Evaluar la posible causa o la causa de la no conformidad		Todo el personal
	3	Registrar la posible no conformidad o la conformidad	Reporte de acciones Propuesta de mejora	Todo el personal
	4	Determinar la conveniencia de utilizar una acción correctiva, preventiva o de mejora dependiendo de su influencia para el Sistema de Gestión de Calidad		Asistente de calidad
	5	Registrar dicha acción en el registro Reporte de Acciones.	Reporte de Acciones Propuesta de mejora	Asistente de calidad

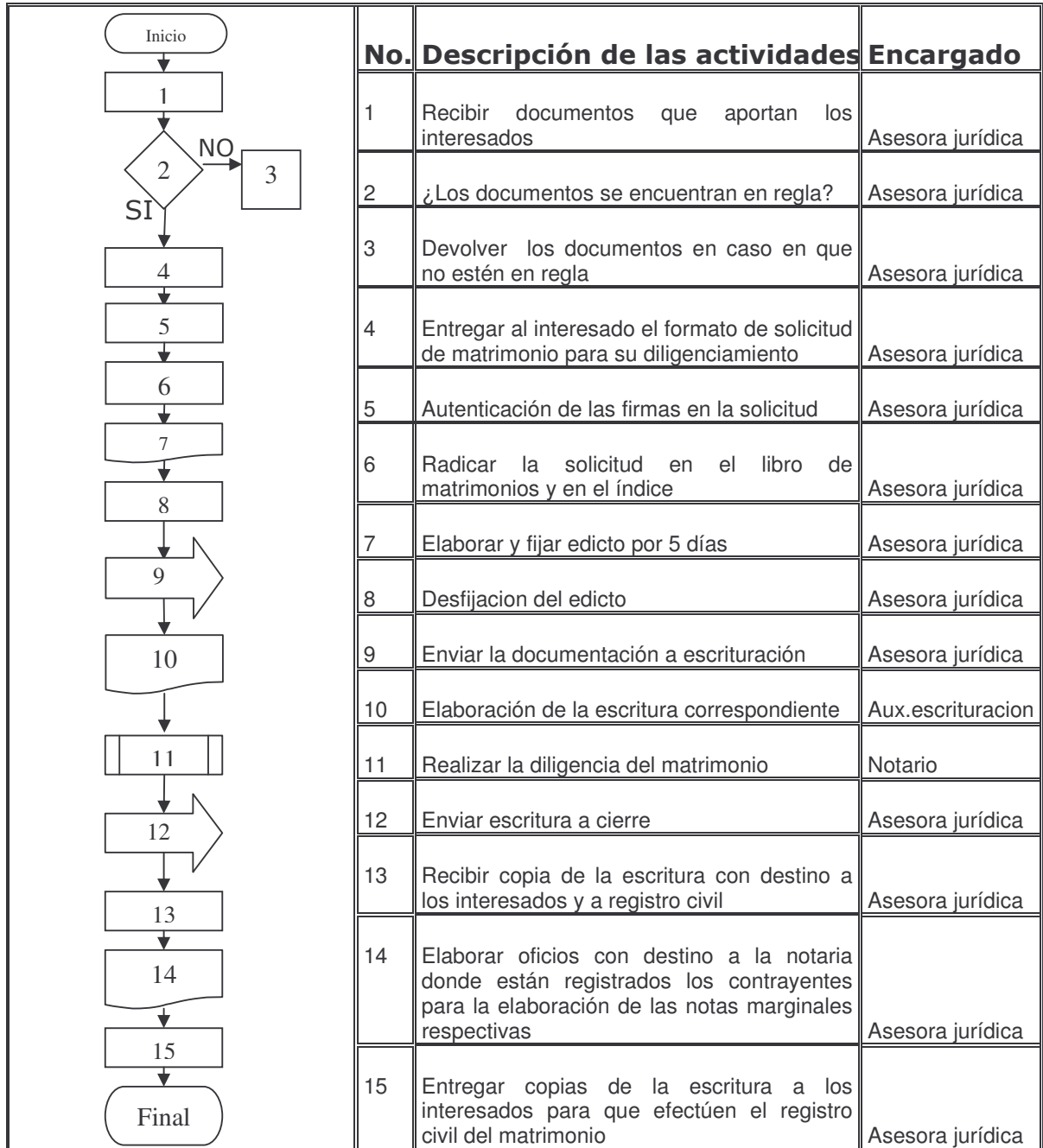
## **ANEXO J.**

# **PROCEDIMIENTOS MISIONALES DOCUMENTADOS**





<b>ELABORADO POR:</b> Lina Mayerly Melo Rincón	<b>REVISADO POR:</b> Sabino Alfonso Caballero Villamil	<b>APROBADO POR:</b> Sabino Alfonso Caballero Villamil
<b>FECHA:</b> Septiembre 3 de 2007	<b>FECHA:</b> Septiembre 8 de 2007	<b>FECHA:</b> Septiembre 8 de 2007



<b>ELABORADO POR:</b> Lina Mayerly Melo Rincón	<b>REVISADO POR:</b> Sabino Alfonso Caballero Villamil	<b>APROBADO POR:</b> Sabino Alfonso Caballero Villamil
<b>FECHA:</b> Septiembre 4 de 2007	<b>FECHA:</b> Septiembre 8 de 2007	<b>FECHA:</b> Septiembre 8 de 2007



## **ANEXO K.**

# **MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**



MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE  
COMPETENCIAS LABORALES

Fecha: Septiembre de  
2007

Revisión: 0

Página: 1 de 4

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Asesor jurídico	<b>AREA:</b> Asesoría jurídica
<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Notario	<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Ninguno
<b>MISION DEL CARGO</b>	
Brindar a la Notaria soporte jurídico desde el conocimiento, aplicación e interpretación de la normatividad jurídica	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>EDUCACION:</b> Profesional de abogado	
<b>FORMACION:</b> Conocimiento en Sucesiones, conciliación, remates, divorcio, matrimonio, inventario solemne de bienes y constitución de patrimonio inembargable.	
<b>EXPERIENCIA:</b> De 2 a 3 años	
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>	<b>GRADO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Agilidad en consulta de textos y normas.</li><li>- Percepción clara en el estudio de documentos.</li><li>- Capacidad analítica.</li><li>- Habilidades para resolver problemas y tomar decisiones, tanto individual como grupalmente.</li><li>- Habilidades para comunicarse verbalmente y por escrito.</li><li>- Actitudes y comportamientos de servicio, compañerismo, colaboración, tolerancia, aprendizaje, compromiso con la entidad y el área, adaptación a la dinámica y los cambios internos del área y de la Notaría.</li><li>- Habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros.</li><li>- Conocimientos sobre procedimientos y trámites administrativos relacionados con la actividad Notarial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alto</li><li>- Alto</li><li>- Alto</li><li>- Alto</li><li>- Alto</li><li>- Alto</li><li>- Alto</li><li>- Alto</li></ul>
<b>RASGOS PERSONALES</b>	
Responsabilidad, compromiso, disciplina, perseverancia, recursividad	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atender las solicitudes de información de los Usuarios y adelantar estudios e investigaciones para identificar sus necesidades.</li><li>2. Rendir concepto al despacho del Notario sobre la viabilidad o no de un trámite notarial.</li><li>3. Recibir, admitir y tramitar la solicitud de los asuntos relacionados con los Procesos Notariales y de Jurisdicción Voluntaria, cuya competencia se ha trasladado por la Ley a los Notarios.</li></ol>	



**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE  
COMPETENCIAS LABORALES**

**Fecha:** Septiembre de  
2007

**Revisión:** 0

**Página:** 2 de 4

4. Responder peticiones y solicitudes escritas de información presentadas por las Autoridades u otros Usuarios, como proyectar los informes que sobre los asuntos a su cargo se requieren por la Superintendencia de Notariado y Registro.
5. Asesorar jurídicamente a todas las Dependencias de la Notaría.
6. Verificar la calidad del trabajo realizado por el personal a su cargo, haciendo los correctivos necesarios.
7. Diligenciar y mantener actualizados los libros radicadores de los trámites a su cargo.



**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE  
COMPETENCIAS LABORALES**

**Fecha:** Septiembre de 2007

**Revisión:** 0

**Página:** 3 **de** 4

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Asesor escrituración		<b>AREA:</b> Escrituración	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Notario		<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Ninguno	
<b>MISION DEL CARGO</b>			
<p>Garantizar una excelente asesoría al público en general, que solicita el servicio notarial. Velar por la calidad, legalidad y eficacia de los servicios prestados. Procurar que las escrituras públicas y demás instrumentos notariales estén perfectamente elaborados</p>			
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>EDUCACION:</b> Bachiller			
<b>FORMACION:</b> Conocimientos sobre procedimientos y trámites administrativos relacionados con la actividad Notarial. Conocimiento en manejo de programas Microsoft office.			
<b>EXPERIENCIA:</b> De 1 a 3 años			
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>		<b>GRADO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad en consulta de textos y normas.</li> <li>- Percepción clara en el estudio de documentos.</li> <li>- Capacidad analítica.</li> <li>- Habilidades para resolver problemas y tomar decisiones, tanto individual como grupalmente.</li> <li>- Habilidades para comunicarse verbalmente y por escrito.</li> <li>- Actitudes y comportamientos de servicio, compañerismo, colaboración, tolerancia, aprendizaje, compromiso con la entidad y el área, adaptación a la dinámica y los cambios internos del área y de la Notaría.</li> <li>- Habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros.</li> <li>- Conocimientos sobre procedimientos y trámites administrativos relacionados con la actividad Notarial.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> <li>- Alto</li> </ul>	
<b>RASGOS PERSONALES</b>			
Responsabilidad, compromiso, disciplina, perseverancia, recursividad			
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. Atender solicitudes de información de los Usuarios y adelantar estudios e investigaciones para identificar sus necesidades.			



2. Recibir y revisar la documentación presentada por los Usuarios del Servicio de Escrituración y presentar las observaciones pertinentes, para su debida radicación e inicio del proceso.
3. Estudiar y revisar las Escrituras Públicas otorgadas por los Usuarios, previo a su autorización por el Notario.
4. Liquidar y diligenciar la facturación de los Derechos Notariales, aportes, impuestos y otros pagos que deban realizar los Usuarios.
5. Entregar las escrituras públicas para terminación y cierre de las mismas.
6. Despacho de escrituras públicas cuya inscripción en el Registro de Instrumentos Públicos se ha solicitado a la Notaría.
7. Recibo de escrituras públicas ya registradas y entrega de estas a los Usuarios

## **ANEXO L.**

### **ACTA DE REUNIÓN**



**ACTA DE REUNION**

**Fecha:** Octubre de 2007

**Revisión:** 0

**Pagina:** 1 **de** 1

**FECHA:** \_\_\_\_\_ **ACTA No.**

**REUNIÓN CONVOCADA POR:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ASISTENTES:**

**NOMBRE**

**CARGO**

**DESARROLLO**

**CONCLUSIONES**

**ASISTENTES,**

## **ANEXO M.**

# DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS





## **ANEXO N.**

# **DIAPOSITIVAS SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

## ORIGEN DE LA FAMILIA ISO 9000

- ISO es la Organización Internacional para la Normalización (International Organization for Standardization) creada con esta palabra en Londres en 1946, actualmente su sede se encuentra en Ginebra, Suiza.
- La Organización está integrada por 133 países, donde Colombia forma parte del cuerpo directivo a través del ICONTEC.
- El ISO tiene como finalidad principal la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de estos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

FUENTES

## GENERALIDADES NORMAS ISO 9000

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos del sistema de gestión de la calidad y especifica la terminología.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de calidad.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental

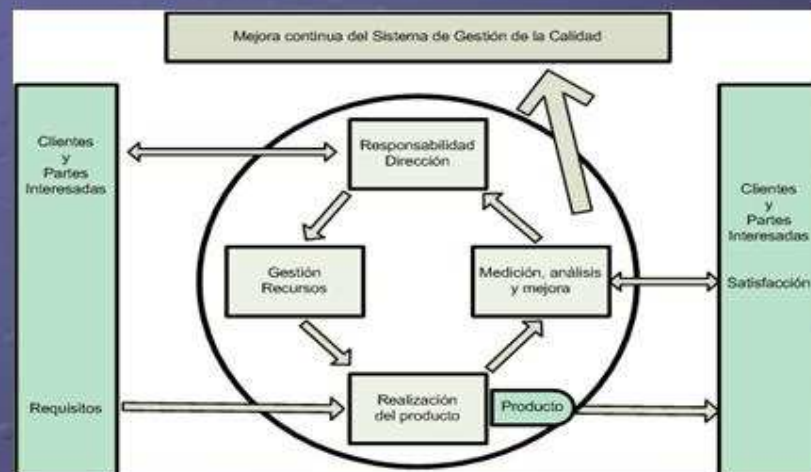
FUENTES

## ¿POR QUÉ IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000 implantado y certificado.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

FUENTES

## ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



FUENTES

## COMO IMPLEMENTAR EL S.G.C

- **(P)** Identificar los procesos necesarios para el sistema, determinar la secuencia e interacción de los procesos y determinar métodos y criterios para asegurar su funcionamiento y control.
- **(H)** Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- **(M)** Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- **(A)** Implementar las acciones necesarias para lograr los objetivos y la mejora continua de estos procesos.

FUENTES

## BIBLIOGRAFIA

- NTC ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/normas-iso-9000-un-desafio-hacia-la-calidad.htm>
- <http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?idarticulo=1256>
- [http://www.webcalidad.org/articulos/enf\\_bas\\_pro.htm](http://www.webcalidad.org/articulos/enf_bas_pro.htm)



## LOS PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

- Principio No 1: Organización enfocada hacia en el cliente
- Principio No 2: Liderazgo
- Principio No 3: Participación del personal
- Principio No 4: Enfoque hacia los procesos
- Principio No 5: Enfoque del sistema hacia la gestión
- Principio No 6: Mejora continua
- Principio No 7: Enfoque en evidencias para la toma de decisiones
- Principio No 8: Relación mutuamente beneficiosas con el proveedor

[FUENTE 2](#)

## PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**1. Organización enfocada hacia el cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**2. Liderazgo** Los líderes establecen la unidad de propósito, la dirección y el ambiente interno de la organización. Ellos crean el ambiente en el cual el personal puede llegar a estar totalmente involucrado en la consecución de los objetivos de la organización.

**3. Participación del personal:** El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su participación activa permite que sus capacidades sean usadas para el máximo beneficio de la organización.

**4. Enfoque hacia los procesos:** Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

[FUENTE 2](#)

5. **Enfoque del sistema hacia la gestión:** Identificar, entender y dirigir un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización.
6. **Mejora continua:** Debe ser un objetivo permanente de la organización.
7. **Enfoque real para la toma de decisiones:** Basadas en análisis lógico de datos e información.
8. **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** La capacidad de una organización y sus proveedores para crear valor.

[FUENTE 2](#)

## REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2000

- 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION
  - 4.2.1 Generalidades
  - 4.2.2 Manual de la Calidad
  - 4.2.3 Control de los documentos
  - 4.2.4 Control de los registros

[FUENTE 2](#)

- 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACION
- 5.4.1 Objetivo de la calidad
- 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad
- 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION
- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
- 5.5.2 Representante de la dirección
- 5.5.3 Comunicación Interna
- 5.6 REVISION POR LA DIRECCION
- 5.6.1 Generalidades
- 5.6.2 Información para la revisión
- 5.6.3 Resultados de la revisión

[FUENTE 2](#)

- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- 6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS
- 6.2 RECURSOS HUMANOS
- 6.2.1 Generalidades
- 6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación
- 6.3 INFRAESTRUCTURA
- 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

[FUENTE 2](#)



- 7. REALIZACION DEL PRODUCTO
- 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO
- 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
- 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
- 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
- 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
- 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
- 7.3.2 elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
- 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

[FUENTE 2](#)

- 7.4 COMPRAS
- 7.4.1 Proceso de compras
- 7.4.2 Información de las compras
- 7.4.3 Verificación de los productos comprados
- 7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO
- 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.3 Identificación y trazabilidad
- 7.5.4 Propiedad del cliente
- 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

[FUENTE 2](#)

- 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA
- 8.1 GENERALIDADES
- 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION
- 8.2.1 Satisfacción del cliente
- 8.2.2 Auditoría interna
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
- 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- 8.4 ANALISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA
- 8.5.1 Mejora continua
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

[FUENTE 2](#)

## BIBLIOGRAFIA

- NTC ISO 9001:2000. Requisitos del Sistemas de gestión de la calidad.

# **ANEXO O**

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

INDICADORES DE GESTION					
DIRECTRIZ DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DE INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Mejoramiento continuo	Mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Mejora del Sistema de Gestión de Calidad	Número de mejoras en cada revisión por la dirección $\geq 2$	Semestral	60%
		Acciones correctivas	(Acciones correctivas ejecutadas/ No conformidades reales) x 100	Semestral	90%
		Acciones preventivas	Acciones preventivas reportadas	Semestral	60%
Satisfacción del cliente	Aumentar la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios notariales por medio del cumplimiento de los requerimientos exigidos por ellos	Quejas y reclamos del cliente	(Quejas y reclamos atendidos/ Quejas y reclamos emitidos) x 100	Mensual	90%
Personal competente	Garantizar que el personal sea competente mediante la capacitación y formación.	Formación del personal	(Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) x 100	Semestral	90%
		Cumplimiento de perfiles	(Evaluaciones con puntajes mayores a 80/ Total de evaluaciones realizadas)* 100	semestral	90%

## **ANEXO P**

# **DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

NOTARIA SEGUNDA DE FLORIDABLANCA												
DIAGNOSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD												
NUM	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000	CRITERIOS									TOTAL DEL REQUISITO %	TOTAL DEL CAPITULO %
		ESTADO DEL REQUISITO										
		NA	NE	RD	RPD	RIND	RID	RPM	RA	RAM		
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD											
4.1	Requisitos Generales											13,04
	Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización									X		14
	Determina la secuencia e interacción de estos procesos									X		14
	Determina los criterios y metodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces									X		14
	Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos									X		14
	Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos.									X		14
	La empresa gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000									X		14
	La empresa controla los procesos contratados externamente	X										0
	La empresa identifica el control de los procesos contratados externamente dentro del S.G.C.	X										0
4.2	Requisitos de la documentacion											
4.2.1	Generales											
	La empresa cuenta con una declaracion documentada de una política de la calidad y de objetivos de la calidad									X		14
	La empresa posee un manual de la calidad									X		14
	La empresa tiene los procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001:2000									X		14
	La empresa posee los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificcion, operación y control de sus procesos									X		14
	La empresa cuenta con los registros requeridos por la NTC ISO 9001:2000									X		14

<b>4.2.2 Manual de calidad</b>													
	La empresa establece y mantiene un manual de calidad que contenga:el alcance del sistema de gestion de calidad, incluyendo detalles y la justificacion de cualquier exclusion, procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestion de la calidad o referencia a los mismos y una descripcion de la interrelacion entre los procesos del sistema de gestion de la calidad.												14
<b>4.2.3 Control de los documentos</b>													
	La empresa controla los documentos requeridos por el S.G.C												14
	La empresa aprueba los documentos en cuanto a su adecuacion antes de su emision												14
	La empresa revisa y actualiza los documentos cuando es necesario y los arpueba nuevamente												16
	La empresa se asegura de que sean identificados los cambios y el estado de revision actual de los documentos												14
	La empresa se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso												14
	La empresa se asegura de que todos documentos permanezcan legibles y facilmente identificables												16
	La empresa se asegura de que sean identificados los documentos de origen externo y se controla su distribucion												14
	La empresa previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificacion adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razon												14
<b>4.2.4 Control de los registros</b>													
	La empresa establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidadcon los requisitos de la NTC ISO 9001:2000												14
	Los registros existentes permanecen legibles, facilmente identificbles y recuperables												14

















<b>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</b>											
	Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo	X									0
	Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.	X									0
<b>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</b>											
	Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido	X									0
	La validación se complementa antes de la entrega o implementación del servicio	X									0
	Se mantiene los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria	X									0
<b>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>											
	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros	X									0
	Los cambios del diseño y desarrollo deben revisarse, verificarse y validarse según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación	X									0
	La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y el el servicio ya prestado	X									0
	Se deben mantenerse registro de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria	X									0
<b>7.4 Compras</b>											
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>											
	La empresa se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados								X		14
	La empresa evalúa y selección los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización								X		14
	Se establecen los criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación								X		14







La empresa establece procesos para asegurar de que el seguimiento y medicion pueden realizarse y se reslizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medicion	X										0	
Quando se es necesario la empresa se asegura de la validez de los resultados, el equipo de medicion se calibra, se verifica a intervalos especificados o antes de su utilizacion comparado con patrones de medicion trazables a patrones de medicion nacionales o internacioneales; cuando no existan tales patrones deben registrarse la base utilizada para la calibracion o la verificación	X										0	
El equipo de medicion se ajusta o reajusta según sea necesario	X										0	
El equipo de medicion se identifica para poder determinar el estado de calibracion	X										0	
El equipo de medicion se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medicion	X										0	
El equipo de medicion se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulacion, el mantenimineto y el almacenamiento	X										0	
La empresa evalua y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no esta conforme con los requisitos	X										0	
La empresa toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado	X										0	
La empresa mantiene registros de los resultados de la calibracion y la verificacion	X										0	

<b>8</b>	<b>Medicion, analisis y mejora</b>											
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>											14,48
	La empresa planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad, para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Este incluye la determinación de los métodos aplicables; incluyendo técnicas estadísticas, y la extensión de su utilización.										x	16
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medicion</b>											
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfaccion del cliente</b>											
	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente sobre el grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos.										x	16
	Se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información.										x	16
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoria interna</b>											
	Se planifica el programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas.										x	14
	Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.										x	14
	La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.										x	14
	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.										x	14
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medicion de los procesos</b>											
	La empresa aplica métodos apropiados para la medida y seguimiento de los procesos de realización necesarios para satisfacer los requisitos del cliente										x	14
	Estos métodos confirman la continua capacidad de cada proceso para satisfacer su finalidad prevista										x	14

<b>8.2.4 Seguimiento y medicion del servicio</b>											
	La empresa mide y realiza seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas									x	14
	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del servicio									x	14
	La liberación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente									x	14
<b>8.3 Control del servicio no conforme</b>											
	La empresa se asegura de que el servicio no conforme con los requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.									x	16
	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme son definidos en un procedimiento documento									x	14
	Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, la organización adopta las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.									x	14
	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido									x	14
<b>8.4 Analisis de datos</b>											
	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad.									x	16



	Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causa, evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones preventivas																
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

x

14