



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 1 de 35

MANUAL DE CALIDAD UNIÓN COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO UCNC MN-DIR-001

TABLA DE CONTROL

4					
3					
2					
1	27/07/2017	Gestión de Calidad	Gerencia Administrativa	Gerente General	Actualización de la Misión y Visión de La UCNC, mediante Acta de Asamblea General de Afiliados N°19 del 27 de julio de 2017. Se ajusta el alcance, teniendo en cuenta el definido en la certificación del ICONTEC.
0	02/05/2017	Gestión de Calidad	Gerencia Administrativa	Gerente General	Emisión Inicial
Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción de la Revisión

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 2 de 35

1.0 INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad de **LA UNION COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO – UCNC**, describe todos los elementos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2015, permitiendo una identificación clara de los procesos que realiza la Organización, su monitoreo, control y mecanismos para lograr integralmente el mejoramiento continuo. La Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los requisitos reglamentarios, requisitos de la norma, requisitos de la empresa; son identificados y descritos en el presente documento de forma precisa, con el fin de garantizar el mejor desempeño de la compañía, enfocados siempre en alcanzar nuestra Misión y Visión.

1.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Representación gremial de los Notarios Colombianos Asociados, prestación o intermediación de servicios de Identificación y Autenticación Biométrica en Línea, distribución de papel de seguridad notarial, prestación de servicios de eventos y capacitación académica y consultorio jurídico notarial.

2.0 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 Misión

Ejercer, conforme a los valores constitucionales, legales y deontológicos, la defensa de los intereses generales de sus asociados en el eficaz cumplimiento de la Función Notarial y la garantía de la seguridad jurídica.

Afianzar la confianza y credibilidad de la sociedad en los Notarios como responsables del servicio y la Función Fedataria a su cargo, conferida en el Artículo 131 de la Constitución Política.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 3 de 35

Representar institucional y legalmente a sus asociados, capacitarlos y facilitarles las herramientas jurídicas, y en lo posible, las logísticas y tecnológicas para el ejercicio de sus funciones, con los más altos estándares de calidad, transparencia, eficiencia, eficacia y responsabilidad social y ecológica.

2.2 Visión

Consolidarnos como el gremio de carácter institucional líder en innovación y transparencia, para el desarrollo de programas y servicios relacionados con el ejercicio ético, eficaz, profesional y excelente de la Función Notarial.

2.3 Valores Corporativos

La Unión Colegiada del Notariado Colombiano – UCNC fundamenta sus objetivos en los siguientes valores:

- 1. Compromiso:** Responsabilidad en la prestación de los diferentes servicios de la UCNC con los más altos estándares de calidad.
- 2. Prudencia:** Actuamos de forma justa, adecuada y con moderación frente a las necesidades de nuestros Notarios afiliados y demás usuarios internos y externos de la UCNC
- 3. Sensatez:** Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con nuestros asociados, por eso, la UCNC está en constante mejoramiento de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que permitan garantizar la satisfacción completa del usuario frente a la prestación del servicio.
- 4. Liderazgo:** Promovemos y gestionamos propuestas para que los objetivos estatutarios se cumplan plenamente bajo el liderazgo y compromiso del equipo Directivo y Administrativo de la entidad.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 4 de 35

- 5. Honestidad y Transparencia:** Velamos por mantener una actitud moral, ética y transparente frente a nuestros notarios agremiados para atender aquellos aspectos relacionados con la función fedataria.
- 6. Trabajo en equipo:** Contamos con un equipo de trabajo y colaboradores comprometidos en aportar lo mejor de su conocimiento práctico e intelectual, en la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados por la UCNC
- 7. Seguridad Jurídica:** Construimos confianza para que todos los actos que autorice el notario cumplan con los requisitos de ley en cuanto a la observancia y respeto de las situaciones derivadas de la aplicación de la función fedataria.
- 8. Innovación:** Generamos mejoramiento continuo a nuestros procesos y servicios, de tal manera que se cumpla con las expectativas definidas por los notarios y demás clientes internos y externos.

3.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 Comprensión de la organización y su contexto

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y su dirección estratégica y que afectan su	Alta Dirección y Líderes del Proceso	La UCNC realiza reuniones con la Gerencia General y líderes de procesos, para determinar las cuestiones internas y externas que afectan a la organización.	Formato para elaboración de la Matriz DOFA el cual incluye: <ul style="list-style-type: none">• Factores positivos y negativos que se presentan en la organización.• Cuestiones externas como entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural,



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 5 de 35

<p>capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de calidad.</p>			<p>social y económico ya sea internacional, nacional, regional o local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestiones internas como los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.
--	--	--	--

3.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
<p>Determinar los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad. • Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas. 	<p>Alta Dirección y Líderes de Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia General junto con los líderes de los procesos se reúnen para identificar los requisitos del cliente, legales y reglamentarios que aplican a cada una de las partes interesadas. 	<p>El Formulario para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, FO-GC-015 permite describir los requisitos pertinentes de cada una de estas partes, de igual manera el impacto para cada proceso del SGC</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 6 de 35

3.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
Determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad. Debe estar disponible como información documentada. Debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos. Debe proporcionar la justificación cuando determine que algún requisito de esta norma no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Se consideran las cuestiones internas y externas.• Se consideran Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.• Se consideran los productos y servicios de la UCNC	El alcance se encuentra en el Manual de Calidad, documento que describe el SGC, donde se define el alcance y exclusiones del sistema, la descripción de la organización, el direccionamiento estratégico incluyendo políticas y objetivos, cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma y una breve descripción de los mismos, mapa de procesos y caracterizaciones de cada uno.

3.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
		a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	La caracterización de procesos: * Identifican las entradas y salidas de los procesos necesarios para el SGC * Describe la interacción entre los procesos.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 7 de 35

<p>4.4.1</p> <p>Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</p>	<p>Alta Dirección y Líderes de Proceso</p>	<p>b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.</p> <p>c) Determinar y aplicar los criterios incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño (relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.</p> <p>d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad</p> <p>e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.</p> <p>f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos.</p> <p>g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.</p> <p>h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>* Describe los procesos del SGC especificando los criterios incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos es eficaz.</p> <p>*Se describen los indicadores de gestión aplicables a cada proceso</p> <p>*Los responsables de cada uno de los procesos.</p> <p>*Describe los recursos necesarios para apoyar la operación de los procesos y asegurarse que estén disponibles.</p> <p>* Los riesgos y oportunidades se encuentran descritos en la Matriz de Riesgos FO-GC-014</p> <p>*En el procedimiento de gestión del cambio PR-GC-007 se establecen los parámetros a utilizar cuando se presenten cambios que puedan afectar el SGC</p>
---	--	--	---



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 8 de 35

4.0 LIDERAZGO

4.1 Liderazgo y compromiso

4.1.1 Generalidades

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
La Alta Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.	Alta Dirección y Líderes de Proceso	<p>*Asumir la responsabilidad y obligación y responsabilidad de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>* Asegurándose que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de la calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica.</p> <p>*Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.</p> <p>* Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.</p> <p>*Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>*Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.</p> <p>*Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir con la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>*Promoviendo la mejora</p>	<p>*En el informe para la Asamblea General de afiliados, se encuentran los resultados, seguimientos y planes con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>*La Política de calidad, objetivos se encuentran en este Manual de calidad y junto con el DOFA y la Planeación Estratégica, se asegura la compatibilidad con el contexto de la UCNC,</p> <p>*A través de los procesos y documentación establecida en cada uno de ellos, se integran los requisitos del SGC.</p> <p>*En el programa de capacitaciones Se establecieron temas relacionados al SGC y específicamente en la matriz de riesgos y oportunidades. En el procedimiento PR-GC-006 Procedimiento para el análisis del riesgo, se estableció para cada proceso el mantenimiento del registro de la identificación, medición, monitoreo y planes de acción de sus riesgos.</p> <p>* El seguimiento al logro de los resultados previstos se registran en el seguimiento a los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción del cliente, indicadores estratégicos,</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 9 de 35

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
		*Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	auditorías internas y externas de calidad. *La alta dirección designó a la Gerencia General. Para la toma de decisiones en temas estratégicos.

4.1.2 Enfoque al cliente

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	Alta Dirección y Líderes de Proceso	Para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente la UNION COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO – UCNC , realiza periódicamente encuestas de satisfacción, para conocer la percepción de los notarios sobre los servicios que presta la entidad, con respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción de sus expectativas. Los criterios se encuentran definidos en el Instructivo para la Satisfacción del Cliente IT-GC-002.

4.2 Política de calidad

- ❖ Nuestro compromiso es buscar la eficiencia en la prestación de los servicios, la excelencia en el desempeño de la función notarial, y la seguridad jurídica para que todos los actos y contratos que autorice el notario cumplan los requisitos de Ley, evitando eventuales procesos de controversia contractual. En este propósito, se busca la estabilidad del notario, su permanente capacitación a través de cursos, talleres de análisis y discusión de todos los temas que comprenden el ejercicio de la función fedataria. Apoyamos el desempeño notarial implementando tecnología de última generación, de acuerdo con las necesidades y expectativas del entorno a través del desarrollo de ideas innovadoras en procura de



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 10 de 35

la seguridad de nuestras partes interesadas.

- ❖ Para cumplir lo anterior, contamos con un valioso equipo humano frente a la Dirección de la entidad gremial, integrado por notarios de excelentes calidades profesionales, académicas y morales, de una infraestructura administrativa con asesores seleccionados bajo estándares de calidad, idoneidad y seguridad, que promueven y gestionan propuestas para que los objetivos estatutarios se cumplan plenamente.
- ❖ Contamos con recursos humanos, físicos, tecnológicos, logísticos, económicos y financieros necesarios para la gestión y logro de una real política de calidad en los servicios notariales.
- ❖ Buscamos el mejoramiento continuo en la política de calidad para que la UCNC sea un ejemplo de gestión empresarial, a través de un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos exigidos por la Ley.
- ❖ La satisfacción de nuestros usuarios es un propósito y una meta en la que no ahorraremos esfuerzos para su logro exitoso.
- ❖ Nos comprometemos con la protección y promoción de nuestros asociados y funcionarios, procurando proteger su integridad física mediante la gestión y aplicación de los protocolos de amparos frente a riesgos, peligros y siniestros.

4.2.1 Comunicación de la Política de calidad

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
<p>La alta dirección debe establecer, implementar, y mantener una política de calidad que:</p> <p>a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica.</p> <p>b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.</p> <p>c) Incluye el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Alta Dirección</p>	<p>La política de calidad fue definida teniendo en cuenta los propósitos de la organización los cuales se definieron en la planeación estratégica, de igual forma es un marco de referencia para revisar los objetivos de la calidad.</p> <p>La divulgación de la política de calidad se realiza mediante charlas donde se hace énfasis en las directrices y en su entendimiento, al mismo tiempo</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 11 de 35

<p>d) Proporciona un marco de referencia el establecimiento de los objetivos de la calidad,</p> <p>e) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.</p> <p>f) Estar disponible y mantenerse como información documentada.</p> <p>g) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</p>		<p>publicada en la organización.</p> <p>Cuando se requiera la adecuación de la política de calidad esta será revisada, en caso de presentarse cambio se identifica el estado de revisión actual.</p>
---	--	--

4.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
<p>La Alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p>	<p>Alta Dirección</p>	<p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad como:</p> <p>Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional.</p> <p>Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.</p> <p>Informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.</p> <p>Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.</p> <p>Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>La organización ha establecido los Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización a través de los perfiles de cargo FO- TH-003.</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 12 de 35

5.0 PLANIFICACIÓN

5.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
		Asegurar que el sistema de calidad pueda lograr los resultados previstos.	
		Aumentar los efectos deseables.	
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	Todos los procesos	<p>Prevenir o reducir efectos no deseados Lograr la mejora. Planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.</p> <p>Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.</p>	El formato de Matriz de riesgos FO-GC-014 incluye las acciones para: evitar y asumir riesgos, perseguir oportunidades, eliminar la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantenerlo mediante decisiones informadas.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 13 de 35

5.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	Alta Dirección	Los objetivos deben ser: Coherentes con la política de Calidad Medibles Tener en cuenta los requisitos aplicables. Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente Ser objeto de seguimiento Comunicarse, actualizarse según corresponda. Deben mantenerse como información documentada. La organización también debe determinar que se va a hacer, que recursos se requerirán, quién será el responsable, cuando finalizará y como se evaluarán los resultados.	Los objetivos generales y específicos de la UCNC se encuentran definidos en el informe de planeación estratégica FO-DIR-001 y en el formato para el seguimiento a indicadores de gestión FO-GC-007

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ❖ Velar por el decoro y dignidad de la función notarial, el mejoramiento del nivel académico, técnico y científico de los notarios y la mayor eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios promoviendo y fomentando cursos, foros, seminarios, estudios e investigaciones sobre el derecho notarial, registral y de las ciencias técnicas que auxilian la prestación del servicio.
- ❖ Ser organismo consultivo de los notarios y las personas o entidades, particulares y oficiales, cuando ellos lo soliciten.
- ❖ Incrementar el bienestar de los asociados mediante la suscripción de pólizas de seguros individuales o colectivos, que amparen los riesgos propios de su actividad, incluyendo un seguro de vida cuyos costos asume la UCNC si cuenta con los recursos económicos para



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 14 de 35

tal fin.

- ❖ Implementar y mantener los sistemas tecnológicos para el mejoramiento, modernización y seguridad de la función notarial.
- ❖ Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente - notario a través de la diversificación del portafolio de servicios de la UCNC.
- ❖ Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad, que permita el mejoramiento continuo a través de la disposición de recursos humanos, técnicos y financieros en la UCNC.
- ❖ Contar con personal calificado y comprometido para el desarrollo de las actividades de la UCNC con la aplicación de valores corporativos y estándares de Seguridad y Salud.

5.3 Planificación de los cambios

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
Cuando la organización determine la planificación de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.	Todos los procesos	La organización debe considerar: El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales. La integridad del sistema de gestión de la calidad. La disponibilidad de recursos. La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	El Procedimiento para la gestión del cambio PR-GC-007, permite determinar las actividades que se deben realizar en caso que el sistema requiera cambios.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 15 de 35

5.4 Apoyo

5.4.1 Recursos

Requisitos	Recurso y Descripción	Documento y/o Registro
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, descripción, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad; además debe considerar: a). Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. b). Que se necesita obtener de los proveedores externos.	7.1.2. Personas: La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	La UNIÓN COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO – UCNC cuenta con la infraestructura técnica y operativa para el desarrollo de sus actividades. En las Caracterizaciones de procesos se determinan los recursos humanos, físicos y económicos requeridos por cada proceso para su funcionamiento.
	7.1.3 Infraestructura: Puede incluir edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación.	



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 16 de 35

5.5 Ambiente para lo operación de procesos

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Alta Dirección	Contar con un ambiente adecuado el cual puede ser una combinación de factores humanos y físicos tales como: Sociales: No discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos. Psicológicos: Reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones. Físicos: Temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido.	La organización cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que se contempla todo el análisis, seguimiento y planes de acción respecto de los factores físicos y humanos tales como los sociales, psicológicos y físicos. Para ello cuenta con el manual MN-TH-001 en donde se describe cada procedimiento junto con sus registros que evidencian el desempeño del sistema.

5.6 Recursos de seguimiento y medición

Requisitos	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
Las características del servicio no requieren ser medidas por medio de equipos de medición, que requieran ser controlados para asegurar su trazabilidad a patrones nacionales o internacionales.			



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 17 de 35

5.7 Conocimientos de la organización

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
<p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.</p>	<p>Líder Gestión Humana</p>	<p>Considerar los conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p> <p>Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que generalmente se adquieren con la experiencia. Esta información se utiliza y comparte para lograr los objetivos de la organización.</p> <p>Los conocimientos pueden basarse en fuentes internas como propiedad intelectual, lecciones aprendidas de los fracasos y proyectos de éxito, conocimientos adquiridos con la experiencia, resultados de las mejoras de procesos, productos y servicios. Fuentes externas como normas, academia, conferencias, conocimientos de clientes o proveedores externos.</p>	<p>En el procedimiento de Gestión del Conocimiento PR-TH-010 se establecen las disposiciones para: Recopilar, guardar, actualizar y compartir conocimientos específicos los cuales se han basado en fuentes externas e internas, lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos, conocimientos adquiridos por la experiencia. Esta información se encuentra en la intranet. Así mismo en el procedimiento se brindan las pautas para acceder a esta información.</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 18 de 35

5.8 Competencia

Requisitos	Responsable	Actividad	Documento y/o Registro
La organización debe determinar las competencias necesarias del personal a su cargo.	La Alta Dirección Líderes de Proceso	<p>a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>b) Asegurarse de que esas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas.</p> <p>c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>d) Conservar información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p> <p>e) Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría, la reasignación de los empleados actualmente o la contratación o subcontratación de personas competentes.</p>	<p>El Procedimiento de Gestión de Talento Humano PR-TH-001 establece las disposiciones para la selección del personal, así mismo el perfil de cargos FO-TH-003 describe la competencia que debe tener el personal en educación, formación, habilidades o experiencia.</p> <p>En caso de requerirse formación, la organización proporciona capacitación o toma acciones para satisfacer dichas necesidades.</p> <p>Las competencias son evidenciadas en la evaluación de desempeño y los registros generados de esta se archivan en la carpeta de cada funcionario o en el consolidado general de evaluaciones.</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 19 de 35

5.9 Toma de conciencia

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
<p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La política de calidad.b) Los objetivos de la calidad pertinentes.c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	<p>Jefe de Proceso</p>	<p>La organización a través del programa de capacitaciones FO-TH- 006 brinda al personal el conocimiento referente a la política de calidad, sus objetivos.</p>

5.10 Comunicación

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
<p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: Que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar, quien comunica.</p>	<p>Gerencia General</p>	<p>El procedimiento de comunicaciones PR-TH-008 define los parámetros en los que se realizan estas actividades ya sean internas o externas.</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 20 de 35

5.11 Información documentada

5.11.1 Generalidades

Requisitos	Responsable	Estructura de la documentación
<p>El sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir:</p> <p>* La información documentada requerida por esta norma internacional.</p> <p>* La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Alta Dirección y Líderes de Proceso</p>	<p>Manual de Gestión de la Calidad</p> <p>Procedimientos Estratégicos, Misionales y de Apoyo</p> <p>Instructivos, Planes</p> <p>Registros Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de origen externo</p>

5.11.2 Creación, actualización y control de la información documentada

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
<p>7.5.2 Creación y actualización: Al crear y actualizar la información documentada la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <ol style="list-style-type: none"> La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia). El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico) La revisión y aprobación con respecto a 		



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 21 de 35

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
la conveniencia y adecuación.		
<p>7.5.3.1 Control de la información documentada: La información requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.b) Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.).	Gestión de Calidad Líderes de Proceso	El procedimiento de Control de Documentos PR-GC-001 y el procedimiento Control de Registros PR-GC-002 establecen todas las disposiciones necesarias para el control de la información documentada desde su creación hasta su anulación "si se presenta el caso".
<p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Distribución, acceso, recuperación y uso.b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.c) Control de cambios (por ejemplo, control de la versión).d) Conservación y disposición. <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se deben identificar, según sea apropiada y controlar.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.</p>		



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 22 de 35

6.0 OPERACIÓN

6.1 Planificación y control operacional

Requisitos	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en la planificación.	Líder de Proceso	<p>La planificación se evidencia mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La determinación de los requisitos para los productos y serviciosb) El establecimiento de los criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios.c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en los procesos que se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. <p>La organización debe controlar los cambios planificados y las consecuencias de los cambios no previstos, al igual que debe controlar los procesos contratados externamente.</p>	<p>Las Caracterizaciones de los procesos reflejan la planificación y desarrollo de cada uno de los procesos.</p> <p>En los procesos de GESTIÓN JURÍDICA, GESTIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, EVENTOS Y CAPACITACIONES Y DISTRIBUCIÓN DE PAPEL NOTARIAL Se determinan la planificación y desarrollo del servicio al cliente. Para controlar los cambios se cuenta con el procedimiento PR- TH-009 y para el control de los procesos contratados externamente se cuenta con el procedimiento de compras de bienes y/o servicios PR- CO-001.</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 23 de 35

6.1.1 Requisitos para los productos y servicios

Requisito	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
8.2.1 Comunicación con el cliente	Líder de Proceso	Dentro de la comunicación establecida entre la UCNC y los clientes se establece: información relativa a los productos y servicios, consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios retroalimentación de los clientes a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes, manipulación o control de la propiedad del cliente, además se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.	Los procedimientos de NUEVAS TECNOLOGIAS, GESTION JURIDICA, EVENTOS Y CAPACITACIONES Y DISTRIBUCIÓN DE PAPEL NOTARIAL proporcionan información sobre los productos y servicios ofrecidos por la "U.C.N.C", de igual manera se determinan los requisitos especificados por el cliente, así como los legales, reglamentarios y los especificados, de igual manera describen la manera en que estos requisitos son revisados para cumplir con los productos y servicios que se ofrecen a los clientes. La UCNC también cuenta con el procedimiento de gestión del cambio PR-GC-007 en el cual se detallan los pasos a seguir en caso que algún
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.		Al determinar los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la UCNC debe asegurarse de que los cumplir cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y todo requisito considerado y necesario para la organización.	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.		La UCNC se asegura de cumplir los requisitos para los productos y servicios que va a ofrecer a los clientes y lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios al cliente en los cuales incluye: * Los requisitos especificados por el cliente, tanto para entrega y posteriores a la misma; los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido. * Los requisitos especificados por la UCNC así como los legales y reglamentarios aplicables a productos y servicios. * Las diferencias existentes entre los	



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 24 de 35

Requisito	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
		<p>requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Los requisitos del cliente se deberán confirmar antes de su aceptación.</p> <p>La UCNC conserva información documentada cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión y cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>	<p>requisito requiera de cambios. Adicionalmente, se encuentra establecido el Instructivo de Satisfacción del cliente IT-GC-002 para obtener retroalimentación de los clientes, así como el control de Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.		<p>La UCNC debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	

6.1.2 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Requisito	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
8.3.1 Generalidades		<p>La organización debe establecer, implementar, y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.</p>	<p>Para asegurarse de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el diseño y desarrollo de productos</p>
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.		<p>Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la UCNC ha considerado: la naturaleza, duración y complejidad de las actividades del diseño y desarrollo. Sus etapas del proceso requeridas incluyendo revisiones, verificaciones y validaciones, la necesidad de recursos, las responsabilidades y autoridades involucradas, las interfaces, la participación activa de clientes y usuarios los controles para clientes y partes interesadas y la información documentada como evidencia.</p>	



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 25 de 35

Requisito	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo.	Director de Proyectos	La UCNC ha considerado: Los requisitos funcionales y de desempeño, la información de actividades previas de diseño y desarrollo similares, los requisitos legales y reglamentarios. Normas, códigos o prácticas que la organización se ha comprometido a implementar. Y las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	o servicios, la organización ha implementado o el procedimiento de diseño y desarrollo PR-TEC-005 en el cual se definen la planificación, entradas, controles, salidas y cambios. De igual manera en el formato de diseño y desarrollo. Se especifica el seguimiento a los proyectos vigentes.
8.3.4 Control del diseño y desarrollo		Para asegurar sus resultados previstos, la UCNC ha realizado las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados y para cumplir los requisitos así mismo actividades de verificación y validación, las cuales se encuentran documentadas.	
8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo		Las salidas han cumplido con los requisitos de las entradas, son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios, hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición cuando sea apropiado y a los criterios de aceptación y especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.		La UCNC se asegura que no haya un impacto adverso en caso de aplicar algún cambio y para ello debe conservar información sobre: Los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios y las acciones para prevenir impactos adversos.	



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 26 de 35

6.1.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Requisito		Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
8.4.1 Generalidades		Dirección Administrativa	La UCNC se asegura de la conformidad de los requisitos para los productos y servicios suministrados externamente ya que los productos y servicios de los proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización; algunos productos como el papel notarial, son proporcionados directamente a los clientes por el proveedor Cadena S.A. pero en nombre de la UCNC. La entidad determina y aplica criterios para selección, evaluación y reevaluación de los proveedores externos.	Con el fin de controlar los productos y servicios suministrados externamente, la organización cuenta con el procedimiento de compras de bienes y/o servicios PR-CO-001 en el cual se establecen los criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Además, el formato FO-CO-002 orden de compra.
8.4.2 Tipo y alcance del control			Los productos y servicios suministrados externamente no afectan la capacidad de la UCNC para entregar productos y servicios conformes a los clientes, además esto se asegura a través del SGC quién controla los productos y servicios suministrados externamente, de igual manera, a través de sus procesos define controles, requisitos legales y reglamentarios y se realizan actividades de verificación de cumplimiento de requisitos a través de visitas a los proveedores.	Así mismo y con el fin de contar con información de los proveedores externos, la organización cuenta con el formato FO-CO-008 Visita técnica a proveedores en donde se evalúan aspectos técnicos, de calidad y de seguridad.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 27 de 35

6.1.4 Producción y prestación del servicio

Requisitos	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.	Líder de Proceso	La UCNC tiene establecido en los procedimientos todos los controles necesarios para la prestación del servicio.	En los procedimientos de Eventos y capacitaciones, distribución de papel notarial de seguridad, gestión jurídica y gestión de nuevas tecnologías, se determinan los requisitos de producción y prestación del servicio o contratos específicos y su trazabilidad
8.5.2 Identificación y trazabilidad.		La validación de los procesos y de la prestación del servicio se realiza teniendo en cuenta los procedimientos y los controles estructurados.	En el procedimiento de garantías PR-TEC-002 se definen los criterios y controles para la preservación y, la propiedad del cliente.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.		La identificación del servicio está dada por la definición de cada una de las actividades las cuales se mencionan y se aplican a través de los procedimientos requeridos.	En gestión de nuevas tecnologías las actividades posteriores a la entrega se realizan a través del soporte técnico, garantías, y atención de incidencias,
8.5.4 Preservación		La propiedad del cliente se evidencia mediante el control de los documentos requeridos para las solicitudes y establecidos por los clientes, como la información que se tiene de los mismos en medio magnético.	Para revisar controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, la organización cuenta con el procedimiento PR-GC-007 procedimiento de gestión del cambio
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.			
8.5.6 Control de Cambios			



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 28 de 35

6.1.5 Liberación de los productos y servicios.

Requisitos	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
8.6 Liberación de los productos o servicios	Líderes de procesos misionales	Para que un producto o servicio sea liberado deben completarse satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Debe existir información documentada sobre la conformidad de los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Los procedimientos de distribución de papel notarial de seguridad, eventos y capacitaciones, Gestión Jurídica y Gestión de Nuevas Tecnologías indican las personas responsables que autorizan la liberación de los productos y/o servicios que entrega la UCNC. En cada uno de éstos se definen los criterios de aceptación y la trazabilidad de los procesos para ser liberados.

6.1.6 Control de las salidas no conformes

Requisitos	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
<p>La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.</p> <p>Se debe conservar información documentada para describir la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que decide la acción de la no conformidad.</p>	Líder de Proceso	Cuando se detecta una salida no conforme en la UCNC se toman las acciones necesarias para darle tratamiento mediante corrección, separación, devolución o las acciones necesarias para impedir su uso o aplicación inicialmente prevista.	En el formato de Salidas No conformes FO-GC-013 se define el tratamiento a dar a la salida que no es conforme con los requisitos del producto o servicio.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 29 de 35

7.0 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Requisitos	Responsable	Descripción	Doc. y/o Registro
9.1.2. Seguimiento de la satisfacción del cliente.	Líder de Procesos	Durante la ejecución del servicio, La UCNC mide la satisfacción y cumplimiento de los requisitos del cliente a través de la elaboración de encuestas.	El formato de evaluación de eventos FO-EV-003 establece los parámetros para evaluar la satisfacción de los eventos y capacitaciones realizadas.
9.2 Auditorías internas.		La UCNC ha determinado realizar auditorías como mínimo una vez año de cada proceso o área, teniendo en cuenta la decisión de la gerencia cuando considere modificar esta periodicidad.	El Procedimiento de Auditorías Internas PR-GC-05 establece todas las disposiciones que se tienen en cuenta para la realización de esta actividad.
9.1.3 Análisis y Evaluación.		El seguimiento y medición de los procesos se realiza a través de los indicadores de gestión y las Matrices de Riesgo definidos para cada uno, estos son revisados por los Líderes de Proceso y por la Gerencia General, donde se toman planes de acción a seguir.	El Seguimiento a Indicadores de Gestión FO-GC-007 permite determinar el comportamiento de los procesos e implementar actividades de mejora o mantenimiento de acuerdo a los resultados obtenidos. De igual manera se cuenta con el formato para la Matriz de riesgos FO- GC-014 para determinar riesgos y oportunidades
		Para verificar que se cumplen los requisitos del servicio se realiza seguimiento y medición para cada proceso.	



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 30 de 35

7.2 Revisión por la dirección

Requisitos	Responsable	Documento y/o Registro
<p>La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y continúa con la dirección estratégica de la organización.</p> <p>Información de Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. b) Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC. c) Información del desempeño y eficacia del SGC a través de: <ul style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. 2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad. 3. El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios. 4. Las no conformidades y acciones correctivas. 5. Los resultados de seguimiento y medición. 6. Los resultados de las auditorias. 7. El desempeño de los proveedores externos. d) La adecuación de recursos. e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. f) Las oportunidades de mejora. <p>Salidas de la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Las oportunidades de mejora. b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad. c) Las necesidades de recursos 	<p>La Alta Dirección</p> <p>Coordinador de Calidad.</p> <p>Líder de Proceso.</p>	<p>El SGC descrito en el presente documento es revisado anualmente.</p> <p>Para dicha revisión se recopila toda la información de entrada y salida requerida por el sistema.</p> <p>Los resultados que arroja esta revisión se evidencian en el informe de Revisión por la Dirección descrito en el acta que incluye todos los puntos de entrada y salida del ejercicio.</p>



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 31 de 35

7.3 Mejora

Requisitos	Responsable	Descripción	Documento y/o Registro
Mejora Continua.	La Alta Dirección	Para cumplir con el mejoramiento continuo, la UCNC enfatiza sus esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos de calidad los cuales son revisados por los Líderes de Proceso teniendo en cuenta su frecuencia de medición. Así mismo, implementa acciones de mejora de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y reclamos del cliente, salidas no conformes, auditorías internas, revisión de la dirección y cualquier otro aspecto donde se identifique una oportunidad de mejora.	Los resultados del Seguimiento a los Indicadores de Gestión FO-GC-007 permiten establecer el nivel de mejoramiento continuo, así como los resultados de las auditorías registrados en el Informe de Auditorías FO-GC-001 y el resultado de las salidas en el informe de la Revisión por la Dirección. Para el tratamiento de las acciones correctivas y de mejora se ha establecido el procedimiento para acciones correctivas y preventivas PR-GC-003 y el formato de acción de mejora FO-GC-008 donde se establecen los análisis de causas, metodologías y tratamientos requeridos para la implementación de las acciones.
No Conformidad y acción correctiva.	Todo el personal		

7.4 Requisitos Legales

Los requisitos legales para cumplir en cada uno de los procesos están establecidos en las “Caracterizaciones de Procesos” anexas al presente documento, sin embargo, se listan a continuación.

Requisitos legales aplicables al proceso de Gestión Jurídica

-  Constitución Política de Colombia
-  Ley 960 de 1970
-  Resolución 14681 de Dic/2015



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 32 de 35

Requisitos legales aplicables al proceso de Talento Humano

- ✚ Código sustantivo del trabajo
- ✚ Decreto 1072 de 2015 único reglamento del sector trabajo.
- ✚ Reglamento Interno de Trabajo.
- ✚ Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 33 de 35

Requisitos legales aplicables al proceso de Papel Notarial

- Resolución 2146 del 1 de octubre de 2012 por lo cual se expide la reglamentación del papel de seguridad para las actuaciones notariales, la extensión de las escrituras públicas y la expedición de sus copias.

Requisitos legales aplicables al proceso de Comunicaciones

- Ley 1591 de 2012 Manejo y tratamiento de datos personales.

Requisitos legales aplicables al proceso de Nuevas Tecnologías

- Ley 527 de 1999
- Decreto 2364 de 2012
- Circular del Supernotariado 498 de Julio de 2012
- Ley 019 de 2012
- Verificación de la Huella Dactilar por medios electrónicos Art. 18.

Objetivo	Proceso	Indicador	Frecuencia
Oportunidad en respuestas a solicitudes de los clientes.	Gestión Jurídica	Solicitudes Contestadas/ solicitudes presentadas	Mensual
Evaluar el cumplimiento de entrega del papel notarial	Papel Notarial	Resultados de cumplimiento de entrega de papel a los notarios.	Mensual
Conocer el grado de satisfacción de los clientes	Eventos y Capacitaciones	Promedio de resultados de satisfacción de eventos y capacitaciones.	Semestral



MANUAL DE CALIDAD UCNC

MN-DIR-001

Fecha de emisión: 27/07/2017

Versión: 1

Página 34 de 35

Objetivo	Proceso	Indicador	Frecuencia
Tiempos de Respuesta a Garantías	Gestión de Nuevas Tecnologías	Garantías atendidas/garantías solicitadas.	Mensual
Solución de incidencias	Gestión de Nuevas Tecnologías	Incidencias Cerradas/incidencias Presentadas	Mensual
Revisar el cumplimiento en la ejecución de las capacitaciones.	Talento Humano	Capacitaciones Ejecutadas/capacitaciones planeadas	Semestral
Evaluar el Desempeño de los funcionarios.	Talento Humano	Resultados de la Evaluación de Desempeño de los colaboradores	Anual
Evaluar el desempeño de los proveedores de bienes y/o servicios.	Gestión Administrativa	Resultados de la Evaluación de Proveedores.	Anual
Verificar el movimiento de las redes sociales	Gestión de Comunicaciones.	Seguimiento a redes sociales	Mensual
Mantener el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.	Dirección	Indicador de Indicadores	Anual
Control de Acciones Correctivas y de Mejora	Calidad	Acciones cerradas/acciones presentadas	Anual



8.0 MAPA DE PROCESOS



9.0 ANEXOS:

Caracterizaciones de Procesos