

Requisitos para la prestación de servicios notariales

E: Requirements for the provision of notarial services

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: servicios; servicios notariales; notarías.

I.C.S.: 03.080



® ICONTEC 2020

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888

Prohibida su reproducción | Editada 2020-01-30

PRESENTACIÓN
“NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NOTARIO 2020”
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC

La Unión Colegiada del Notariado Colombiano - “U.C.N.C.”, y su Consejo Directivo, hace tres años, aproximadamente, acogieron la propuesta referida a obtener la certificación de calidad en la prestación de los servicios notariales, bajo una norma elaborada por una entidad reconocida y de gran prestigio, para lo cual fue seleccionado el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC.

Se consideró que una norma de calidad para aplicar en las Notarías asociadas a la “U.C.N.C.”, era un gran avance en la correcta prestación de los servicios propios de la función fedataria y un trabajo permanente por la mejora continua.

La Unión reflexionó sobre el fundamento de la norma y el argumento que consolidó el proyecto es que, la norma técnica de calidad Notario 2020, es construida por los Notarios y para los Notarios, bajo la dirección y acompañamiento de ICONTEC, permitiendo que los servicios notariales cumplan con la normatividad y requisitos propios de este proceso de cualificación, para asegurar un servicio que dé plena satisfacción y seguridad a los usuarios de las Notarías.

El trabajo realizado para la obtención de la norma fue riguroso, técnico y exigente, teniendo en cuenta los diferentes tipos de Notarías existentes en nuestro país, a partir de un plan experimental y pedagógico que se materializó *in situ* en varios despachos notariales, de suerte que, la norma tenga fácil aplicación en todas las Notarías sin importar el círculo notarial, la estructura administrativa de la Notaría, ni la categoría de esta.

En la norma se han privilegiado principios tales como: enfoque al ciudadano y la plena satisfacción de los servicios que utiliza; responsabilidad legal; liderazgo; compromiso con la institución; autorregulación ética; mejora continua; transparencia y, cumplimiento de la Ley. Todos estos principios son fundamento de la función fedataria en Colombia.

Los estándares y mejores prácticas en materia de gestión del talento humano de las Notarías es el punto referente que estructura de manera prevalente la norma, así como la adopción de nuevas tecnologías, moderna infraestructura y comunicaciones que contribuyen a la mejora continua del servicio notarial.

Capítulo especial constituye la atención al ciudadano, llámese usuario, donde la satisfacción de ellos es el objetivo principal del notario, de su estructura administrativa y la de sus funcionarios.

Se espera que los Notarios de Colombia que forman parte de la “U.C.N.C.” adopten como proyecto prioritario la implementación de la Norma Técnica de Calidad Notario 2020 para que, de esta manera, se cuente con un servicio estandarizado, unificado, riguroso, confiable y transparente, que permita ser referido en todo el mundo y en especial, en los países miembros de la Unión Internacional del

Notariado - “U.I.N.L.” como un gran avance que califica indudablemente, no solamente el servicio sino al propio Notario.

Expreso gratitud al Consejo Directivo Nacional, a las Seccionales, a los Notarios del país, a los funcionarios de la “U.C.N.C.” y los funcionarios de las Notarías que facilitaron la información y experiencia en el proceso de recolección de datos y justo reconocer el excelente trabajo profesional del ICONTEC y los funcionarios asignados al proyecto, que hoy es una realidad.

Este documento junto con la biometría fija y móvil, el papel de seguridad notarial, la Notaría móvil “Mi Notaría”, la firma digital, el documento electrónico, entre otros, consolidan la imagen institucional y reputacional de la “U.C.N.C.”, como una organización que trabaja permanentemente por consolidar la función fedataria en nuestro país.

Bogotá D.C., enero de 2020.

ÁLVARO ROJAS CHARRY
Presidente “U.C.N.C.”



CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
3. PRINCIPIOS.....	3
3.1 GENERALIDADES	3
3.2 ENFOQUE AL CIUDADANO	3
3.3 RESPONSABILIDAD LEGAL.....	3
3.4 LIDERAZGO	4
3.5 COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN	4
3.6 AUTORREGULACIÓN ÉTICA	4
3.7 MEJORA CONTINUA	4
3.8 TRANSPARENCIA	4
4. RESPONSABILIDAD DEL NOTARIO.....	4
5. RECURSOS Y APOYO	5
5.1 RECURSOS.....	5
5.2 APOYO	9
6. REPORTES, ACTOS Y CONTRATOS.....	13
6.1 REPORTES.....	13

	Página
6.2 ACTOS Y CONTRATOS.....	13
7. AUTOEVALUACIÓN, AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN	13
7.1 AUTOEVALUACIÓN.....	13
7.2 AUDITORÍA INTERNA.....	13
7.3 REVISIÓN POR PARTE DEL NOTARIO	14
8. MEJORA.....	15
8.1 CORRECCIÓN.....	15
8.2 ACCIÓN CORRECTIVA.....	15
8.3 ACCIÓN PREVENTIVA	15
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXOS	
ANEXO A (Informativo)	
FORMATOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE LA NORMA.....	17
ANEXO B (Informativo)	
ORIENTACIONES REFERENTES A LA INFRAESTRUCTURA.....	21
ANEXO C (Informativo)	
COMUNICACIÓN - COMPONENTES DE LA ESCUCHA ACTIVA	22
ANEXO D (Informativo)	
ORIENTACIONES SOBRE LAS COMPRAS	23

NORMA TÉCNICA DE NOTARIO 2020.
REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS NOTARIALES

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La norma establece los requisitos para asegurar que los servicios prestados por las Notarías de Colombia cumplan con la normatividad legal aplicable, y satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, y demás partes interesadas.

Los requisitos establecidos en este documento son aplicables a todas las Notarías sin importar el círculo notarial al que pertenezcan y que estén vinculadas a la “U.C.N.C.”, en el libre ejercicio de asociación.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones.

2.1 acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad (2.9) y evitar que vuelva a ocurrir.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, es decir, corregir la falla analizando las causas que la ocasionaron, mientras que la acción preventiva (2.2) se toma para prevenir que algo ocurra.

[Modificada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.12.2]

2.2 acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (2.9) potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva (2.1) se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

[Modificada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.12.1]

2.3 auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los requisitos legales, reglamentarios, los definidos por la Notaría y de los usuarios.

[Modificada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.13.1]

2.4 auditoría externa. Auditorías que se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

2.5 auditoría interna. Auditorías que se realizan por, o en nombre, de la propia Notaría, para la revisión por parte del Notario y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de la Notaría. Se recomienda que los auditores internos no auditen los procesos de los cuales hacen parte para asegurar la independencia e imparcialidad.

2.6 corrección. Acción para eliminar una no conformidad (2.9) detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva (2.1) la cual busca eliminar la causa de la no conformidad.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un ajuste o una *reclasificación*.

[Modificada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.12.3]

2.7 eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

[Tomada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.7.10]

2.8 eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

[Tomada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.7.11]

2.9 no conformidad. Incumplimiento de un requisito.

[Modificada de NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.6.9]

2.10 notaría. Entidad de creación legal, que carece de Personería Jurídica y su representación se ejerce a través del Notario como Persona Natural.

NOTA 1 Se entiende que creación legal de una notaría es que el Gobierno Nacional a través del Presidente de la República, los Ministros del Interior y de Justicia y del Derecho disponen su creación.

NOTA 2 Una notaría cuenta con una sede donde desempeña el Notario las funciones asignadas por la Constitución y la Ley, y su organización administrativa es definida por el propio Notario de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

2.11 notario. Persona natural que tiene la potestad de dar fe pública, bajo el principio de delegación que le hace el Estado, propia de la descentralización por colaboración, conforme a las normas que regulan la función fedataria.

NOTA 1 La competencia del notario está definida en el Artículo 131 de la Constitución Nacional.

NORMA TÉCNICA NOTARIO 2020

U.C.N.C. - ICONTEC

NOTA 2 El Notario tiene carácter de autoridad a quien el Estado ha confiado la importante labor de brindar seguridad jurídica a los actos, contratos, negocios jurídicos y situaciones o relaciones jurídicas de los individuos, cuando en aquellos se exige el cumplimiento de ciertas solemnidades o cuando los interesados, previo acuerdo, optan por revestir las mismas.

NOTA 3 La función notarial no está precedida de jurisdicción "*IUS POSTULANDI*" no se exige en actuaciones notariales, entendida ésta como la potestad para administrar justicia o decir el derecho mediante sentencia. La posibilidad de definir derechos e imponer sanciones desborda el ámbito de competencia del Notario y se traslada a las autoridades judiciales o administrativas con poder decisorio. Por ello, mal podría exigirse en la actuación notarial el ejercicio del "*IUS POSTULANDI*", que comprende el derecho de pedir y defender lo pedido, utilizando los mecanismos y recursos que otorga el proceso para la satisfacción de las pretensiones. En estos términos, ante el notario no es viable exigir el respeto por el derecho de defensa, la presunción de inocencia o el derecho a presentar y controvertir pruebas, razón por la cual el debido proceso, propio de las actuaciones judiciales y administrativas de orden procesal, es absolutamente inoperante.

2.12 parte interesada. Persona u organización que puede afectar, positiva o negativamente, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

EJEMPLO *Clientes*, ciudadanos, usuarios, propietarios, funcionarios, personas de una organización, *proveedores*, banca, legisladores, asociaciones, organizaciones, entidades públicas o privadas, sociedades, socios o miembros que formen parte de las mismas, conforme a la ley.

[Modificada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.2.3]

2.13 registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para proporcionar evidencia de controles, acciones preventivas (2.2) y acciones correctivas (2.1).

[Modificada de la norma NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.8.10]

3. PRINCIPIOS

3.1 GENERALIDADES

Este capítulo establece los principios que enmarcan la implementación de la **norma técnica**, así como la toma de decisiones y el ejercicio de la función fedataria. Los principios son aplicables a todas las Notarías sin importar el círculo al que pertenezcan.

El Notario debe guiarse, como mínimo, por los siguientes principios y los demás que él considere.

3.2 ENFOQUE AL CIUDADANO

Capacidad del Notario y sus funcionarios, de garantizar la prestación de los diferentes servicios requeridos por el ciudadano - usuario - en condiciones de legalidad, calidad y oportunidad.

3.3 RESPONSABILIDAD LEGAL

Compromiso del Notario y sus funcionarios, de respetar y cumplir la legislación vigente, en las decisiones y las acciones de la misma, en relación con los servicios que presta.

3.4 LIDERAZGO

Compromiso del Notario de establecer el direccionamiento estratégico y orientar la gestión de los funcionarios, lo que permite alinear las políticas, los procesos y los recursos para alcanzar los objetivos establecidos en la estrategia; buscando generar y proporcionar valor a los usuarios y demás grupos de interés, apoyándose en funcionarios competentes, empoderados y comprometidos.

3.5 COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN

Compromiso de los funcionarios de la Notaría de trabajar en función de su estrategia, la política, los procesos y los recursos para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Igualmente, procurará el mismo compromiso con terceros que tenga relación con la prestación de los servicios notariales y que se encuentren vinculados directa o indirectamente con la notaría.

3.6 AUTORREGULACIÓN ÉTICA

Compromiso de aplicar el marco ético de principios y valores frente a los servicios prestados por la Notaría.

3.7 MEJORA CONTINUA

Capacidad para desarrollar y aplicar métodos y procedimientos, que le permitan planificar, implementar y mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la Notaría.

3.8 TRANSPARENCIA

Compromiso del Notario de ser abierto y claro respecto a la toma, la implementación y la revisión de las decisiones y actuaciones en la prestación de los servicios notariales; de comunicar de forma precisa, objetiva y completa, en un grado razonable y suficiente, la información requerida por las autoridades competentes.

4. RESPONSABILIDAD DEL NOTARIO

La implementación, el mantenimiento y la mejora de los requisitos definidos para los servicios notariales debe ser liderado y orientado por el Notario. Su responsabilidad corresponde al establecido en la ley y, en especial, en el Estatuto notarial.

El Notario debe evidenciar su compromiso en la implementación, el mantenimiento y la mejora de los requisitos establecidos en esta norma a través de:

- a) Establecer una política de enfoque al usuario y demás grupos de interés;
- b) asegurar el cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria aplicada al ejercicio de la función notarial;
- c) comunicar a sus funcionarios sobre la importancia de dar cumplimiento a los requisitos legales, los reglamentarios, los establecidos por esta norma que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos por la Notaría;

- d) asegurar la disponibilidad de recursos económicos y todos aquellos que sean necesarios;
- e) establecer mecanismos de seguimiento, monitoreo y análisis, y
- f) revisar periódicamente los resultados para establecer acciones de mejora frente a la prestación del servicio.

Adicionalmente, el Notario debe compartir responsabilidad y delegar autoridad a los funcionarios de la Notaría para asegurar:

- a) El cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma y reglamentarios;
- b) que se promueve el enfoque al usuario y demás grupos de interés, y
- c) se mejora continuamente el servicio ofrecido por la Notaría.

La delegación a sus funcionarios será para aquellos tramites que la ley lo permita, teniendo en cuenta las facultades y funciones indelegables del Notario.

5. RECURSOS Y APOYO

5.1 RECURSOS

Para la implementación, el mantenimiento y la mejora de los requisitos definidos para los servicios notariales, el Notario debe asegurar la disponibilidad mínimo de los siguientes recursos:

- Talento humano. Selección calificada de los funcionarios.
- Infraestructura física, administrativa, financiera y recursos tecnológicos.

5.1.1 Talento humano

5.1.1.1 Generalidades

Entre las principales funciones de una Notaría se encuentran escrituración, registro civil, autenticación, asesoría jurídica, aspectos administrativos, y aquellas establecidas en la Constitución, la Ley o el Reglamento, y las demás requeridas por el Notario según el tipo y tamaño de la Notaría. El Notario debe determinar y contar con las personas necesarias para prestar los servicios notariales.

El Notario, debe:

- a) Determinar, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, y retiro;
- b) establecer las funciones y responsabilidades para cada cargo, y

- c) determinar la competencia de los funcionarios en cuanto a educación, formación o experiencia, según el perfil del cargo.

Adicionalmente, el Notario debe contratar al personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley.

5.1.1.2 Selección y contratación

El Notario debe realizar un proceso de selección de los funcionarios requeridos para la prestación del servicio notarial, en el cual se consideren, entre otros aspectos:

- Los antecedentes laborales, judiciales, disciplinarios y fiscales.
- La idoneidad, es decir, las condiciones para el desempeño del cargo.
- Las funciones y responsabilidades establecidas para el cargo.
- La competencia (educación, formación, habilidades o experiencia) requerida.

El Notario debe firmar acuerdos de confidencialidad de la información de la Notaría con sus funcionarios, incluyendo proveedores y contratistas. (Véase el literal A.1, acuerdo de confidencialidad tipo).

5.1.1.3 Competencia de los funcionarios

El Notario o la persona que él delegue debe:

- a) Identificar las necesidades de formación propias del cargo;
- b) desarrollar y mejorar las competencias de los funcionarios (ej. plan de capacitación o entrenamiento), y

NOTA La capacitación o entrenamiento debería planificarse a corto, mediano y largo plazo, enfatizando en el servicio al usuario, la actitud frente al servicio prestado, entre otros.

- c) evaluar periódicamente el desempeño de los funcionarios, para establecer planes de mejoramiento. (Véase el literal A.2, formato tipo evaluación de desempeño).

La Notaría debe conservar registros de estas actividades en la carpeta de la hoja de vida del funcionario.

5.1.1.4 Clima organizacional

El Notario o la persona que él delegue, debe proporcionar condiciones dignas de trabajo en el marco del respeto, la tolerancia, el apoyo y orientación, y la comunicación que le permita generar, mantener y mejorar el ambiente de trabajo.

El Notario debe considerar los requisitos legales y reglamentarios que, sobre este tema, el Estado ha definido (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la igualdad de género y condiciones de discapacidad).

5.1.1.5 Información de los funcionarios

El Notario debe conservar la información de sus funcionarios que es exigida por las autoridades competentes; entre ella se encuentra:

- Total de empleados y tipo de contrato de cada uno de ellos.
- Vinculación a la EPS, pensiones, cesantías, aseguradora de riesgos laborales - ARL, y caja de compensación familiar.
- Entrega de dotación.

Adicionalmente, la información relacionada con:

- Pago de aportes a la EPS, pensiones, cesantías, ARL y caja de compensación familiar.
- Pago de aportes parafiscales.
- Pago de primas, vacaciones, entre otros, cuando apliquen.
- Descuentos de nómina.
- Los demás señalados en la Ley.

5.1.1.6 Obligaciones legales

El Notario debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y debe implementar, comunicar y mejorar, si aplica:

- El reglamento interno de trabajo.
- El comité de convivencia laboral.
- El sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo - SGSST.

5.1.2 Recursos de infraestructura y tecnológicos

5.1.2.1 Generalidades

El Notario debe:

- a) Disponer de la infraestructura, los equipos y el ambiente de trabajo necesarios para cumplir los requisitos de los servicios prestados, incluyendo las facilidades para personas en situación de discapacidad, y
- b) determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado.

NOTA 1 La infraestructura puede incluir: Edificios, servicios públicos, recursos de transporte, tecnologías de la información, mecanismos de comunicación.

NOTA 2 El ambiente de trabajo puede considerar factores sociales (ej. Ambiente no discriminatorio, libre de conflictos), psicológicos (ej. Reducción de estrés) y físicos (ej. Iluminación, ruido, temperatura, circulación de aire).

El Notario debe conservar registro de la planificación y el mantenimiento realizado a la infraestructura y los equipos.

5.1.2.2 Infraestructura

El Notario debe disponer de una infraestructura adecuada que le permita atender al usuario con comodidad y prestar eficientemente los servicios notariales de acuerdo con lo establecido por las autoridades competentes.

NOTA 1 Algunas áreas para la prestación de los servicios notariales, son:

- Área de atención al usuario;
- área que permita la prestación de los servicios notariales;
- área de registro civil;
- área de escrituras;
- sala de lectura;
- área administrativa;
- sala de audiencia / auditorio, y
- área de servicios generales.

NOTA 2 El Anexo B presentan algunas recomendaciones sobre la infraestructura.

La sede de la Notaría tendrá las facilidades de acceso y condiciones de seguridad, junto con los servicios sanitarios, teniendo en cuenta los requerimientos de las personas con movilidad reducida.

Adicionalmente, la Notaría debe contar con cartelera informativa o a través de otro medio equivalente, incluyendo el virtual, avisos, edictos y resoluciones, entre otros, con acceso a los usuarios y demás partes interesadas.

La Notaría debe facilitar la información esencial y orientación de sus servicios y trámites legales mediante el lenguaje de señas y Sistema *Braille*.

El Notario debe conservar registro de la planificación y el mantenimiento realizado a la infraestructura, sin importar si es realizado interna o externamente (véase el numeral 6.2.3).

5.1.2.2.1 Prácticas de organización y gestión de la Notaría

El Notario debe aplicar buenas prácticas de organización y gestión, que tiene como fundamento la optimización de recursos para promover la eficiencia en la prestación de los servicios notariales.

Entre las buenas prácticas de organización y gestión se encuentran, entre otras:

- Estrategias de reciclaje y protección al ambiente.
- Estrategias de ahorro de servicios públicos.
- Uso adecuado del papel.
- Organización de puestos de trabajo.
- Designación de áreas de archivo.
- Planificación de las rutas de los mensajeros.
- Compras por volumen.

5.1.2.3 Recursos tecnológicos

El Notario debe disponer de los recursos tecnológicos, entre los que se encuentran los equipos de cómputo, impresoras, fotocopadoras, scanner, dispositivos biométricos móviles.

El Notario debe asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos para la prestación de los servicios notariales.

El Notario debe conservar registro de la planificación y el mantenimiento realizado a los equipos, sin importar si es realizado interna o externamente (véase el numeral 6.2.3).

El software utilizado en la Notaría debe contar con las licencias y lo relacionado con los derechos de autor.

El Notario debe implementar lo relacionado con las políticas de seguridad de la información y la protección de datos personales según lo regulado por las autoridades competentes.

5.2 APOYO

El Notario debe implementar, mantener y mejorar actividades de apoyo para el cumplimiento de los requisitos del servicio notarial, como lo son:

- Comunicación.
- Gestión de la información.
- Compras.

5.2.1 Comunicación

La comunicación es un proceso recíproco que busca la sostenibilidad de la relación entre los funcionarios de la Notaría, los usuarios y demás partes interesadas; la comunicación se constituye en una herramienta de generación de confianza; por lo tanto, debe ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

En ejercicio de la función notarial, el Notario debe considerar los siguientes elementos relacionados con la comunicación:

- a) Reciprocidad de la comunicación: Tanto los funcionarios de la Notaría como los usuarios y demás partes interesadas asumen un rol de emisor y receptor que se intercala permanentemente. Se debe entender que la comunicación va más allá de la divulgación de la información; la comunicación es un diálogo permanente entre las partes.
- b) Todo comunica: Los Funcionarios de la Notaría deben entender que todo lo que sea perceptible por lo sentidos comunica (véase el Anexo C). Por lo tanto, lo que se hace o no se hace, lo que se dice o no se dice, el estado de la infraestructura, la organización del espacio, entre otros, es información que recibe el usuario y demás partes interesadas.
- c) Canales de comunicación: El Notario debe identificar los canales de comunicación adecuados según las características sociales y culturales de los usuarios y partes interesadas.

El Notario debe asegurar que la comunicación interna y externa debe ser exacta, objetiva, oportuna, clara y completa; el Notario debe establecer y gestionar un plan de comunicaciones que incluya: (véase el literal A.3, matriz de comunicación tipo).

- a) Qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar, y
- e) quién comunica.

El plan de comunicación debe ser revisado y actualizado periódicamente, el Notario debe conservar registro de esta revisión.

5.2.1.1 Atención al usuario

Buscar la satisfacción del usuario es el objetivo principal del Notario y sus funcionarios, por tal motivo, el Notario debe fortalecer las competencias de los funcionarios relacionadas con la atención y servicio al usuario (véase el numeral 6.1.1.3).

5.2.1.1.1 Tratamiento de quejas

Como parte importante de la atención al usuario, El Notario debe considerar el tratamiento de las quejas que recibe; para ello debe:

- a) Definir los mecanismos y procedimientos para la recepción y la atención de una queja o reclamo.

- b) establecer la información requerida por la Notaría para el análisis y respuesta a la queja;
- c) definir un procedimiento de tratamiento de quejas en el cual se establezca el responsable del análisis de la queja, el tiempo de respuesta, el responsable de dar respuesta y el mecanismo que se utilizará para ello, y
- d) Establecer y comunicar los mecanismos con los que cuenta el reclamante para conocer el estado de su queja.

Cuando el usuario se queja directamente ante la Superintendencia de Notariado y Registro u otra autoridad, y ésta requiera al Notario, él debe tener en cuenta los términos establecidos por la normatividad legal vigente para su respuesta.

El Notario debe conservar registro de las quejas recibidas y el tratamiento dado a ellas. (Véase el literal A.4).

5.2.1.1.2 Satisfacción del usuario

El Notario debe medir la satisfacción del usuario con el fin de identificar oportunidades de mejora para los diferentes servicios que ésta presta; para ello debe:

- a) Determinar el objetivo de la medición de la satisfacción del usuario;
- b) definir el alcance de la medición de la satisfacción (ej. por servicio que se quiere evaluar, por tipo de usuarios, por periodo de tiempo);
- c) establecer el mecanismo para obtener la información requerida de los usuarios;

NOTA Entre los mecanismos para obtener la información del usuario se encuentra: encuestas escritas, entrevistas, encuestas a través de la página web.
- d) aplicar el mecanismo de obtención de información;
- e) analizar la información obtenida, y
- f) establecer acciones de mejora.

El Notario debe conservar registro de los resultados de la medición de la satisfacción del usuario y de las acciones que se emprendieron frente a ellos.

5.2.1.1.2.1 Como mecanismo para la recepción de información del usuario, el Notario debe disponer un buzón de sugerencias.

El Notario debe, frente al buzón de sugerencias:

- a) Disponer de los formatos para diligenciar las sugerencias;
- b) establecer frecuencia de recolección de las sugerencias;
- c) establecer un procedimiento para el análisis y evaluación de la información ingresada en el buzón;

- d) definir responsable del análisis, evaluación y respuesta de las sugerencias; y
- e) establecer un tiempo máximo para dar la respuesta al usuario o demás partes interesadas.

El Notario debe conservar registro de las respuestas del buzón de sugerencias y las acciones que se tomaron frente a éstas, sí aplica.

5.2.2 Gestión de la información documentada

El Notario debe asegurar que la información documentada (ej. manuales, procedimientos, registros, entre otros) requerida por esta norma y la exigida por ley, debe estar vigente y disponible, para aplicación y consulta por los funcionarios y, según sea el caso, por las partes interesadas.

El Notario debe contar con un procedimiento que incluya:

- a) Cómo identificar la información documentada (ej. código, nombre del documento, versión, entre otros);
- b) quién es el responsable de la elaboración, revisión y aprobación de la información documentada;

NOTA La designación de responsable aplica también para la modificación o anulación del documento.

- c) quiénes tienen la autoridad para el uso y el acceso a la información documentada;
- d) cómo se asegura la trazabilidad de la información;
- e) cómo se protege la información documentada, y
- f) cómo se conserva la información documentada y su disposición final.

Esta información documentada debe servir de base para la evaluación de los resultados de la Notaría, según su relevancia, y se debe evitar el uso de documentos obsoletos.

Los archivos de los documentos que por ley debe llevar el Notario serán preservados y custodiados en los términos que señale la ley o el reglamento.

5.2.3 Compras

El Notario debe conservar información sobre el proveedor (ej. nombre del contacto, correo electrónico, número telefónico).

En el momento de realizar la compra el Notario debe oficializar la misma (ej. orden de compra, correo electrónico, entre otros); al recibir el producto o el servicio, el Notario o a quien él delegue debe verificar el cumplimiento de los requisitos definidos por el Notario y conservar registro de esta actividad.

NOTA El Anexo D ofrece información orientadora referente al proceso de compras.

6. REPORTES, ACTOS Y CONTRATOS

6.1 REPORTES

Corresponde al Notario enviar los informes o reportes que conforme a la ley debe realizar, en los términos y condiciones señalados por las entidades receptoras de dicha información.

6.2 ACTOS Y CONTRATOS

Los actos y contratos que autoriza el Notario deben cumplir con los requisitos de forma y de fondo, para lo cual ejercerá el control de legalidad que la ley le ha asignado, a efecto de asegurar la validez de los mismos.

7. AUTOEVALUACIÓN, AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN

7.1 AUTOEVALUACIÓN

La autoevaluación permite al Notario identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios notariales respecto de las normas que regulan el ejercicio de la función fedataria y demás aspectos administrativos relacionados con ésta; además, de asegurar el cumplimiento de las recomendaciones y oportunidades de mejora que lleguen a formular las entidades de control y vigilancia del servicio notarial.

7.2 AUDITORÍA INTERNA

El Notario debe llevar a cabo auditorías internas como mínimo una vez al año para proporcionar información sobre:

- a) La conformidad de los requisitos definidos en esta norma, y
- b) El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

7.3.2.1 Planificación de la auditoría interna

La auditoría interna debe abordar los procesos de la Notaría que aporten al cumplimiento de los requisitos establecidos en este documento

El Notario debe definir un programa de auditoría que contenga, como mínimo:

- a) Objetivo y alcance de la auditoría;
- b) cronograma de auditoría;
- c) responsable de la auditoría de cada proceso o actividad a auditar;
- d) recursos necesarios, y
- e) responsable del seguimiento a los resultados de la auditoría.

NOTA Los resultados de la auditoría pueden ser acciones correctivas, acciones preventivas, nuevos proyectos, entre otros.

Dentro de la planificación, el Notario debe definir y documentar un procedimiento de auditoría que contenga, como mínimo:

- a) Responsable de la elaboración y aprobación del programa de auditoría.
- b) Perfil de los auditores internos y competencia requerida de ellos.
- c) Actividades para desarrollar la auditoría.
- d) Requisitos para la elaboración de registros soporte de la auditoría (ej. plan de auditoría, listas de chequeo, reporte de auditoría, entre otros).
- e) Lineamientos para realizar el seguimiento a los resultados de la auditoría.
- f) Comunicación de los resultados de la auditoría.

7.3.2.2 Desarrollo de la auditoría interna

El auditor interno debe cumplir con lo establecido en el procedimiento para el desarrollo de la auditoría e informar al Notario cualquier situación que le impida la normal ejecución.

El auditor interno debe:

- Confirmar fecha y hora de auditoría.
- Preparar la auditoría incluyendo los documentos requeridos para la toma de datos.
- Realizar las entrevistas y visitas requeridas.
- Informar los resultados de la auditoría al responsable del proceso.
- Apoyar al responsable del proceso en el desarrollo de las acciones de mejora.
- Realizar seguimiento a los resultados de la auditoría.

El Notario debe conservar registro de la planificación y los resultados de la auditoría interna.

7.3 REVISIÓN POR PARTE DEL NOTARIO

El Notario debe:

- a) Analizar y evaluar periódicamente los resultados de la Notaría;

NOTA Los resultados de la Notaría incluye el cumplimiento del direccionamiento estratégico, el desempeño de los colaboradores, las quejas, reclamos y evaluaciones de satisfacción del usuario, y los resultados de las autoevaluaciones y las auditorías internas, entre otros.

- b) analizar y evaluar los resultados de la satisfacción del usuario, quejas y reclamos;

- c) liderar las acciones que permitan la mejora de la prestación del servicio;
- d) analizar el desempeño financiero, y
- e) designar los recursos requeridos para la mejora continua.

El Notario debe realizar reuniones periódicas de avance y control de los resultados obtenidos.

Se debe conservar registro de esta actividad.

8. MEJORA

La mejora de la Notaría es una actividad participativa, el Notario y sus funcionarios deben aportar a la mejora de ella a través de las correcciones, acciones correctivas y las preventivas que puedan originarse.

8.1 CORRECCIÓN

Cuando se presente el incumplimiento de un requisito, una no conformidad, el Notario y los funcionarios a quien asigne, deben tomar las acciones para controlarla y corregirla, y asumir las consecuencias de esta.

Posterior a la corrección, el Notario debe evaluar la necesidad de emprender una acción correctiva que permita eliminar la causa raíz de la no conformidad.

8.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando, como resultado de la evaluación de la no conformidad, se determine iniciar una acción correctiva, el Notario y los funcionarios a quien asigne deben:

- a) Revisar y analizar la no conformidad;
- b) determinar las causas de la no conformidad;
- c) definir e implementar las acciones necesarias para eliminar la causa de la no conformidad;
- d) revisar la eficacia de las acciones implementadas;
- e) ajustar o redefinir las acciones cuando los resultados no sean los esperados, e
- f) implementar cambios a los procesos o el servicio prestado, si fuera necesario.

8.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Las acciones preventivas están relacionadas con las oportunidades y los cambios.

Para las acciones preventivas el Notario y los funcionarios a quien asigne deben:

- a) Analizar las oportunidades, mejoras o cambios a que haya lugar;
- b) definir e implementar las acciones necesarias para:
 - aprovechar una oportunidad o mejora, y
 - prepararse frente a un cambio.
- c) revisar la eficacia de las acciones implementadas;
- d) ajustar o redefinir las acciones cuando los resultados no sean los esperados, e
- e) implementar cambios a los procesos o el servicio, si fuera necesario.

Para la corrección, la acción correctiva y la acción preventiva se debe conservar registros como evidencia del análisis, las acciones implementadas y los resultados obtenidos.

ANEXO A
(Informativo)

FORMATOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE LA NORMA

A continuación, se presentan algunos formatos, que pueden ser útiles en la implementación de algunos de los requisitos establecidos en la presente norma.

Los formatos tipos presentados en el Anexo son orientadores y no son de obligatorio cumplimiento, cada Notaría tiene la potestad de definir la estructura de los mismos y la información que sea requerida por ella.

A.1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD TIPO

<p>Acuerdo de Confidencialidad</p> <p><u>Datos del Notario:</u> Nombre Dirección Teléfono E-mail Fax</p> <p><u>Datos del Funcionario:</u> Nombre Dirección Teléfono E-mail Fax</p> <p>En virtud del contrato firmado entre las partes el FUNCIONARIO tiene acceso a instalaciones, recursos, información física y digital, soportes informáticos y electrónicos, susceptibles de contener información confidencial tanto para el Notario como para terceros vinculados a la Notaría a través de distintas relaciones jurídicas.</p> <p>Es por ello que el FUNCIONARIO debe cumplir con las obligaciones específicas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia. En virtud de lo anterior, el FUNCIONARIO declara mediante el presente documento que asume su compromiso de cumplir y respetar el deber de secreto y sigilo profesional respecto de cualquier información confidencial que pueda conocer con motivo de la ejecución de su contrato laboral.</p> <p>El NOTARIO pone en conocimiento del FUNCIONARIO que por “información confidencial” se entenderá toda aquella información, incluyendo datos de carácter personal relativos a personas físicas, que en cualquier momento (pasado, presente y futuro) y con ocasión de los servicios prestados por el FUNCIONARIO, el NOTARIO facilite, entregue (de forma verbal, escrita, visual u otras) y bajo cualquier tipo de soporte o canal, ponga a disposición del FUNCIONARIO y que, en general, concierna, afecte o se refiera directa, indirecta, mediata o inmediatamente, ya al NOTARIO, ya a los terceros (personas naturales o jurídicas) con quienes se mantenga cualquier tipo de vinculación, o, sin mantenerla actualmente, pueda existir ésta en el futuro.</p> <p>En cumplimiento del presente acuerdo, el FUNCIONARIO se compromete a mantener bajo el más estricto secreto profesional toda la información confidencial que pueda llegar a su conocimiento como consecuencia del desempeño de sus funciones, comprometiéndose el FUNCIONARIO a no divulgarla, publicarla, cederla, revelarla, de forma directa o indirecta, ponerla a disposición de terceros, ni total ni parcialmente, y a cumplir esta obligación incluso con sus propios familiares u otros miembros de la Notaría que no estén autorizados a acceder a la citada información, en su encargo profesional o por razón del puesto que ocupan.</p>

NORMA TÉCNICA NOTARIO 2020
U.C.N.C. - ICONTEC

Así mismo, el FUNCIONARIO declara conocer y se compromete a respetar y cumplir la normativa y medidas de seguridad implementadas por el NOTARIO a fin de garantizar la seguridad y protección de la información confidencial.

En caso de incumplimiento del presente acuerdo, el FUNCIONARIO tendrá la obligación de cancelar a título de cláusula penal, las sumas de dinero que sean estimadas por un Juez de la República, quien se encargará de determinar la gravedad de la información revelada y los perjuicios que debido a esto se hayan ocasionado.

El presente acuerdo de confidencialidad se registrará y se interpretará bajo las leyes colombianas. El desconocimiento de los compromisos descritos, puede conllevar demandas civiles, penales y administrativas según lo señalan las leyes colombianas. (Artículo 308, Ley 599 de 2000; ley 256 de 1996; decisión 486 de la CAN, Tit. XVI)

El FUNCIONARIO _____ de la Notaría _____ del circuito de _____ acepta que el presente acuerdo constituye otro sí al contrato de trabajo (o prestación de servicios) y hace parte integral del mismo.

El Presente acuerdo se firma a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre del funcionario:

Notaría:

Cargo:

C.C.:

A.2 FORMATO TIPO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Notario debería estructurar la evaluación de desempeño según los criterios que él considere relevantes evaluar a sus funcionarios.

A continuación, se presenta un formato tipo:

Nombre del Funcionario: _____	
Fecha de Evaluación: _____	
<i>Por favor indique en qué medida cree usted que los siguientes enunciados reflejan la conducta habitual de la persona que usted está evaluando, de acuerdo a la siguiente escala:</i>	
1. Nunca	
2. Ocasionalmente	
3. Siempre	
COMPORTAMIENTOS	PUNTAJE
1. Es exigente consigo mismo/a y con los demás.	
2. Muestra un total compromiso con el logro de las metas acordadas. Es confiable en el cumplimiento de sus compromisos	
3. Asume responsabilidades y no requiere de supervisión para cumplir con las mismas.	

Continúa...

NORMA TÉCNICA NOTARIO 2020
U.C.N.C. - ICONTEC

(Final)

COMPORTAMIENTOS	PUNTAJE
4. Se preocupa por aprender de los errores y revisar las dificultades. Reconoce sus deficiencias personales y acepta críticas.	
5. Actúa en forma coherente con lo que dice: dice lo que hace y hace lo que dice.	
6. Genera una comunicación abierta, franca y clara. Expresa sus opiniones de una forma firme sin ser agresivo	
7. Es perseverante en la búsqueda de los resultados. No se resigna frente a las dificultades. Pone esfuerzo y energía.	
8. Promueve y apoya el aprendizaje permanente de funcionarios y/o colegas.	
9. Establece vínculos de respeto mutuo y confianza con colegas y funcionarios.	
10. Escucha con efectividad, se preocupa por los demás y busca entender los puntos de vista de los demás. Es fácil conversar con él.	
11. Demuestra una clara orientación a la acción y muestra energía frente a situaciones difíciles.	
12. Estimula a los demás a revisar sus propias prácticas de trabajo. Inspira a desarrollar nuevas y creativas maneras de resolver los problemas.	
13. Admite sus errores, sabe pedir disculpas.	
14. Orienta y colabora con los demás para el logro de los objetivos de ellos.	
15. Maneja adecuadamente la presión. Sabe tomar decisiones con efectividad en situaciones de presión.	
16. Promueve la integración del equipo, construyendo un clima de trabajo productivo y estimulante.	
17. Comparte con otros funcionarios tanto éxitos como fracasos o dificultades. Sabe reconocer el aporte y el esfuerzo. Sabe celebrar los logros de los demás.	
18. Transmite y comparte abiertamente sus conocimientos con sus compañeros.	
19. Es considerado/a y respetuoso/a con las personas con las cuales trabaja.	
20. Es receptivo/a a propuestas, sugerencias e ideas diferentes a las suyas propias. Valora el aporte de los demás, la información y el conocimiento que le proveen y promueve activamente las decisiones compartidas.	
21. Se ve que disfruta lo que hace	
22. Es puntual	
En lo que más se destaca es	
Lo que debería fortalecer para mejorar su desempeño y proyección en la Notaría	
¿Qué considera usted que le permitiría desarrollar mejor su trabajo?	
TOTAL	0 %
Firma del Funcionario: _____	Nombre del evaluador (Notario): _____

NORMA TÉCNICA NOTARIO 2020
U.C.N.C. - ICONTEC

A.3 MATRIZ DE COMUNICACIÓN TIPO

Información a Comunicar	Frecuencia de Comunicación	Partes Interesadas a Comunicar	Medio de Comunicación	Evidencia de la Comunicación	Responsable de la Comunicación
Programa de capacitación y formación de funcionarios	Anual	Todos los funcionarios de la Notaría	1) Correo electrónico. 2) Carteleras.	Correo electrónico y copia del comunicado de la cartelera.	Notario
Información requerida por la Superintendencia de Notariado y Registro	Cuando sea solicitada por la Superintendencia de Notariado y Registro	Superintendencia de Notariado y Registro	Medio físico o magnético enviado a la Superintendencia de Notariado y Registro	Oficio remisorio.	Notario.
Resultados de las vistas de la Superintendencia de Notariado y Registro.	Posterior a la visita de la Superintendencia de Notariado y Registro	Todos los funcionarios de la Notaría	Reunión del Notario y los funcionarios	Acta de la reunión y lista de asistencia.	Notario.
Resultados de las autoevaluaciones y auditorías internas.	Anual	Todos los funcionarios de la Notaría	1) Correo electrónico, o 2) Reunión del Notario y los funcionarios	Acta de la reunión y lista de asistencia.	Responsable de la autoevaluación y la auditoría interna.
Modificación del horario de atención.	Cuando sea requerido.	Los ciudadanos.	1) Correo electrónico, o 3) Carteleras.	Correo electrónico y copia del comunicado de la cartelera.	Notario.
Respuestas a quejas, reclamos, solicitudes, entre otros.	Cuando sea necesario	Ciudadano reclamante.	1) Correo electrónico, o 2) Carta física.	Correo electrónico y copia de la carta.	Notario.

A.4 FORMATO PARA QUEJAS

La Notaría puede estructurar un formato para la recepción de quejas y reclamos

Nombre:*	
Número celular:*	
Correo electrónico:	
Servicio solicitado:	
Descripción del problema:	
Espacio para la Notaría	
Análisis de la solución:	
Responsable del análisis de la solución:	
Fecha del análisis:	
Respuesta al ciudadano:	
Fecha de respuesta al ciudadano:	
Responsable de la respuesta:	
* información no obligatoria	

ANEXO B
(Informativo)

ORIENTACIONES REFERENTES A LA INFRAESTRUCTURA

Las instalaciones de la Notaría deben permitir el acceso a personas con movilidad reducida. El Notario, frente a la infraestructura, debería:

- a) Asegurar que el piso se encuentre firme y nivelado, y que cuente con material antideslizante;
- b) contar con rampas para el ingreso y desplazamiento en los diferentes niveles de la Notaría;

NOTA Cuando sea posible, la Notaría puede instalar equipos mecánicos de elevación.
- c) evitar los escalones en las áreas de circulación horizontal, si se presentan deben adecuarse rampas;
- d) contar con espacios amplios que permitan el desplazamiento y giro de personas en silla de ruedas, con caminadores, coches, entre otros;
- e) asegurar que los escalones de un tramo de escalera sean uniformes;
- f) contar con pasamanos en corredores, escaleras y rampas;
- g) asegurar que las puertas tengan un ancho que permita el acceso a una persona en silla de ruedas (se recomienda 85 cm o más; fuente NTC 6047, numeral 16.1.1);
- h) contar con una o más ventanilla de atención a personas en condición de movilidad reducida, adultos mayores y madres gestantes:
- i) contar con unidades sanitarias que permitan el acceso de personas en silla de ruedas, con caminadores, coches, entre otros;
- j) instalar barras de agarre en las unidades sanitarias designadas para las personas en condición de movilidad reducida;
- k) contar con iluminación natural o artificial que no genere cansancio, entre otros, y
- l) contar con señalización para cada una de las áreas de prestación de servicio y las demás a las que requiera acceder el ciudadano.

ANEXO C
(Informativo)

COMUNICACIÓN. COMPONENTES DE LA ESCUCHA ACTIVA

Los funcionarios de la Notaría deben considerar los componentes de la escucha activa:

La comunicación interpersonal eficaz tiene tres componentes		
Verbal	Palabras	7 % del mensaje es transmitido en palabras que se dicen realmente
No verbal	Voz	38 % del mensaje es transmitido por la calidad de la voz, el tono, la inflexión, el volumen, y la velocidad del habla.
Lenguaje	Corporal	55 % del mensaje se expresa mediante contacto visual, postura corporal, y gestos faciales y de las manos.

Fuente: Manual de Habilidades para Auditoría, David Mallen y Christine Collins, Traducción al español realizada por ICONTEC, autorizada por *Standars Australia*, 114 p., 2003.

ANEXO D
(Informativo)

ORIENTACIONES SOBRE LAS COMPRAS

Para tener un mayor control de los proveedores y las compras requeridas, el Notario puede documentar un procedimiento que le permita asegurar que el producto o servicio comprado cumple con las necesidades de la Notaría, su entrega sea oportuna y, en caso de reclamación, que el proveedor la atienda en el menor tiempo posible. El procedimiento debería establecer:

- a) El responsable de realizar las compras;
- b) el documento que soporte las características del producto a comprar o el servicio a contratar;
- c) los criterios para seleccionar a los proveedores;
- d) los controles de deben realizarse a los productos comprados y los servicios prestados;
- e) el responsable de realizar el control, y
- f) las acciones a tomar cuando el producto comprado o el servicio prestado no cumple con lo requerido por la Notaría.

El Notario debería evaluar periódicamente a los proveedores, para ello puede tener en cuenta los siguientes criterios:

Proveedor:		Fecha de evaluación:			
CRITERIOS	PESO	CALIFICACIÓN		PUNTAJE	RESULTADO
Capacidad de entrega	20 %	5	Disponibilidad permanente		
		3	Sobre pedido		
Cumplimiento de entrega	20 %	5	Inmediato (el mismo día)		
		4	Al día siguiente		
		3	De 2 - 4 días		
		1	5 a más días		
Reclamos del producto comprado	20 %	5	0 reclamos		
		3	1 - 2 reclamos		
		1	3 o más reclamos		
Atención a la notaría	10 %	5	Excelente		
		3	Aceptable		
		1	Deficiente		
Costos con relación al mercado	10 %	5	Bajos		
		3	Promedio		
		1	Altos		
Devolución de producto que incumple lo requerido por la notaría	20 %	5	Ninguna		
		3	1 - 2 devoluciones		
		1	3 o más devoluciones		
TOTAL					

BIBLIOGRAFÍA

- [1] GTC 250, Buenas Prácticas sociales para la exploración y explotación de hidrocarburos.
<http://www.anh.gov.co/Seguridad-comunidades-y-medio-ambiente/Documents/GUIA%20TECNICA%20COLOMBIANA%20-%20FINAL.pdf>
- [2] GTC-ISO 10002, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- [3] GTC-ISO 10004, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente: directrices para el seguimiento y medición.
- [4] Manual de Habilidades para Auditoría, David Mallen y Christine Collins, Traducción al español realizada por ICONTEC, autorizada por *Standars Australia*, 114 p., 2003.
- [5] NTC 6047, Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
- [6] NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- [7] NTC-ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Colombia

Apartadó
apartado@icontec.org

Armenia
armenia@icontec.org

Barranquilla
barranquilla@icontec.org

Barrancabermeja
barrancabermeja@icontec.org

Bogotá
bogota@icontec.org

Bucaramanga
bucaramanga@icontec.org

Cali
cali@icontec.org

Cartagena
cartagena@icontec.org

Cúcuta
cucuta@icontec.org

Manizales
manizales@icontec.org

Medellín
medellin@icontec.org

Montería
monteria@icontec.org

Ibagué
ibague@icontec.org

Neiva
neiva@icontec.org

Pereira
pereira@icontec.org

Pasto
pasto@icontec.org

Villavicencio
villavicencio@icontec.org

Resto del mundo

Bolivia
bolivia@icontec.org

Ecuador
ecuador@icontec.org

Honduras
honduras@icontec.org

Panamá
panama@icontec.org

Costa Rica
costarica@icontec.org

El Salvador
elsalvador@icontec.org

México
mexico@icontec.org

República Dominicana
republicadominicana@icontec.org

Chile
chile@icontec.org

Guatemala
guatemala@icontec.org

Nicaragua
nicaragua@icontec.org

Perú
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:
Bogotá: **607 8888**
Resto del país: **01 8000 94 9000**
cliente@icontec.org
www.icontec.org

icontec.org