
	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		
		Formato	Revisión
		F-NOT51-26	00

No.	OBJETIVO	QUE SE VA A HACER	QUE RECURSOS SE REQUIEREN	RESPONSABLE	CUANDO SE FINALIZARÁ	CÓMO SE EVALÚAN LOS RESULTADOS
1	Entrega del servicio sin errores	3 etapas de revisión	Humanos, materiales.	Líder de proyecto.	Mensual o por proyecto.	Eficacia en servicios sin errores = N° de servicios solicitados en el periodo sin errores/Servicios totales) = 90%
2	Servicio óptimo con seguridad y confiabilidad.	Ser empáticos, respetuosos y claros en la asesoría Firma del aviso de privacidad y capacitación en servicio al cliente	Humanos Materiales y Tecnológicos	Recepción, abogados y/o auxiliares Alta dirección y líder de Célula	Trimestral	Encuestas de satisfacción por proyecto Satisfacción en el servicio = Calificación promedio servicio del total de encuestas en el periodo ≥ 90
3	Cumplir con los tiempos acordados con los clientes.	Realizar una tabla donde se contemplen los tiempos en que debe estar concluido cada una de las operaciones y que sea utilizada y respetada por cada una de las células de trabajo. (desde asesorías, copias, testimonios, reexpediciones y cotejos)	Humanos, materiales y Tecnológicos	Líder de célula o de proceso	Cuando se tenga el acuse firmado por el cliente, de haber recogido su tramite Proyecto terminado	Cada jueves revisar reporte de recepción de acuses o incidencias con los clientes Variación de cumplimiento en tiempo = Tiempo promedio de entrega -Tiempo programado ≤ 5
4	Satisfacción de los servicios brindados	Escuchar y asesorar bien a los clientes	Humanos, materiales y	Líderes de célula y/o auxiliares	Por proyecto	Encuestas de satisfacción por proyecto (evento de firma)

	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		
		Formato	Revisión
		F-NOT51-26	00

			tecnológicos			Porcentaje de satisfacción del cliente = (Total de promedio calificación / Total de puntos en la encuesta) X 100 \geq 90%
5	Garantizar el desarrollo profesional del personal	Capacitación del personal	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos	Abogados encargados de acuerdos Alta dirección y líderes de células	Cuando se aprueben los exámenes, indicando que se podrá asistir a un nuevo nivel, como reconocimiento del esfuerzo Asistencia a cursos	Evaluación del desempeño semestral Eficacia del desempeño del personal = Calificación obtenida por cada persona \geq 80
6	Manejo adecuado de los recursos	Revisión periódica del gasto y concientizar a todas las áreas de como poder apoyar para lograr este objetivo	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos	Encargada de los proveedores y revisión de los recursos, así como cada líder de célula de trabajo Contabilidad y/o Contralora Todo el personal	Reportes de forma semestral	Reportes por la contadora de forma semestral y comentarlo en los acuerdos de los jueves Inventarios de materiales Variación en el presupuesto = Presupuesto asignado en el periodo – Gastos del periodo \geq 0

ANÁLISIS DE RIESGOS

Formato

Revisión

F-NOT51-25

00

FORTALEZAS	¿Cómo se aprovechan o mantienen?	¿Cómo se evalúa que se cumple?
Equipo y células de trabajo altamente calificado y comprometido, en procesos operativos y administrativos. Además atendiendo diferentes nichos de negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignando tareas por especialidad. • Capacitación • Acuerdos 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme a la experiencia y perfil de los integrantes del equipo. • Listas de asistencia, acuerdos, evaluaciones y encuestas de satisfacción.
Análisis constante sobre la distribución de actividades para soportar el incremento de trabajo y generar acciones para atender y solventar los requerimientos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorando la organización • Haciendo reuniones generales una vez x semana, de las cuales derivaran reuniones con las respectivas células de trabajo, cuando se requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisando las minutas anteriores para cerrar actividades asignadas y realizar propuestas nuevas
Procesos controlados bajo supervisión para prevención de fallas, incumplimientos en los términos legales, omisiones etc., análisis y toma de decisiones por parte de la Administración y el área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuyendo los reportes levantados por algún incumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizando los procesos en base a las necesidades en los acuerdos de los jueves
Equipo de cómputo actualizado y disponible para todo el personal y Sistema Informático IN4, Cálculo Fácil y Sistema CONTPAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Revisando cambios necesarios para agilizar los trámites a través del software 	<ul style="list-style-type: none"> • Cargando las tareas en tiempo y forma para aprovechar al máximo las herramientas • En los acuerdos de los martes, de seguimiento de escrituras, se verifica que esté realizando las cargas de información de manera correcta y completa
Capacitación y asesoramiento constante para el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Dando acuerdos semanales impartidos por los abogados asignados 	<ul style="list-style-type: none"> • Con exámenes trimestrales
Mejor selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Con exámenes de conocimientos básicos jurídicos y/o administrativos, y mejores entrevistas para encontrar el perfil buscado jurídicos y/o administrativos. • Exámenes de control de confianza a partir de los 3 meses de su ingreso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de recursos humanos

ANÁLISIS DE RIESGOS

Formato

Revisión

F-NOT51-25

00

Evaluación constante tanto práctica, teórica y de control de confianza

- Aplicando exámenes de control una vez que se acepta una persona
- Realizando evaluaciones del desempeño al personal

- Repetir exámenes cada que se requiera.
- Revisando el resultado de la evaluación del desempeño

ANÁLISIS DE RIESGOS

Formato

Revisión

F-NOT51-25

00

DEBILIDADES	¿Cómo se eliminan o se previenen?	¿Cómo se evalúa que se cumple?
Los líderes de proceso no cumplen a cabalidad con los manuales y los procesos, así como con los acuerdos tomados en las reuniones de trabajo y que se establecen en las minutas	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisando el resultado de los procesos y el cumplimiento de los acuerdos 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño. • Reportes de acción correctiva, supervisión.
Errores en los proyectos, en el cotejo de instrumentos, terminaciones y revisiones por carga de trabajo o diversos distractores	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluando cargas de trabajo • Realizando mejores asignaciones • Creando políticas de trabajo para eliminar distractores 	<ul style="list-style-type: none"> • A través de supervisión y tiempos de entrega de los trabajos asignados
El personal requiere trabajar con más confianza y ser escuchado para aportar ideas que permitan desarrollar la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Con reuniones periódicas generales y con células de trabajo, eliminar el envío masivo de mensajes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lo acordado en minutas.
Falta de organización de la célula de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor distribución de actividades y de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño.
Falla en supervisión de las actividades encomendadas, algunas personas no son lo suficientemente cuidadosas al momento de seguir las instrucciones que indican los líderes de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo políticas para delegar actividades a puestos de responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de acción correctiva, supervisión y capacitación constante.
Rotación en el área de pasantes y secretarías	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor selección de personal. • Contratos laborales para conservar a los mejores elementos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuyendo la tasa de rotación
Problemas de actitud entre el personal que afectan en el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización de los procesos, amonestación verbal, reporte de acción correctiva, acta administrativa, separación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño.
Falta de compromiso en tiempo y forma para impartir acuerdos de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Reprogramación de acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo informativo y listas de asistencia.
Una cultura formal sobre el cuidado de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de conciencia mediante avisos visuales, pláticas y acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de medición de insumos.

ANÁLISIS DE RIESGOS


Formato

Revisión

F-NOT51-25

00

DEBILIDADES	¿Cómo se eliminan o se previenen?	¿Cómo se evalúa que se cumple?
Empleados desleales	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de control de confianza mediante el apoyo del despacho especializado, mayor supervisión y comunicación, circuito cerrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación.
Falta una comunicación efectiva entre el área jurídica y el área administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización de los procesos, amonestación verbal, reporte de acción correctiva, acta administrativa, separación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño. • Reportes de acciones correctivas, medición de procesos en in4.
No se lleva un control estricto de expedientes cancelados ni documentos que soporten la cancelación de trámites por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el reporte de expedientes mayores a 6 meses que no han sido firmados para recabar esa constancia del cliente y devolver los originales, ajustando contablemente el expediente y realizar las devoluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a reporte de expedientes cancelados, liberación contable.
Ingresar a RPP testimonios fuera de los plazos de prelación que marca la ley	<ul style="list-style-type: none"> • Prever tiempos, delegar y supervisar, cumplimiento de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de prelación semanal.
Re-trabajo en procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación, supervisión, reportes de acción correctiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de entrega.
No se alimenta adecuadamente el sistema in4 por parte de las diferentes áreas para contar con información veraz, correcta y completa de cada etapa del servicio prestado.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión, reportes de acción correctiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de reportes de acción correctiva, acuerdo de revisión de escrituras y acuerdo del sistema.
Incompatibilidad entre la matriz y los testimonios	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el proceso de revisión y supervisión • Reporte de acción correctiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de reproceso

	ANÁLISIS DE RIESGOS		
		Formato	Revisión
		F-NOT51-25	00

OPORTUNIDADES	¿Cómo se aprovechan o mantienen?	¿Cómo se evalúa que se cumple?
Creer y posicionarse como la Notaría de preferencia por la atención con calidad y calidez de sus servicios	<ul style="list-style-type: none"> Recibiendo con amabilidad y sin discriminación y respeto a cada una de las personas que acuden a la notaria ya sea a solicitar alguna asesoría como a los que llevan un asunto ya en la notaria 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Número de servicios Ingresos monetarios Recomendaciones de clientes Comentarios favorables
Búsqueda y consolidación de nuevos clientes	<ul style="list-style-type: none"> Siempre recomendando a la notaria con nuestros conocidos, mencionando que está certificada por ISO 9001:2015 y que siempre está en busca de la mejora constante 	<ul style="list-style-type: none"> Con la entrada de solicitud de asesorías y/o asuntos a la notaria
Participación en las campañas del mes del Testamento y jornadas de escrituración	<ul style="list-style-type: none"> Con los convenios establecidos con el gobierno federal y local, además de información actualizada del Colegio de Notarios 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de solicitudes
Condiciones económicas favorables	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de búsqueda de clientes potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> Con la entrada de solicitud de asesorías y/o asuntos a la notaria, incremento en ingresos.

AMENAZAS	¿Cómo se eliminan o se previenen?	¿Cómo se evalúa que se cumple?
Mejor servicio de otras Notarías en un ámbito de competitividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre trabajando en apego a las política de la notaria y nunca olvidar cumplir al pie los objetivos • Recibiendo con amabilidad y respeto a cada una de las personas que acuden a la notaria ya sea a solicitar alguna asesoría como a los que llevan un asunto ya en la notaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Con las encuestas de satisfacción
Competencia desleal en términos del Código de Ética del Notariado.	<ul style="list-style-type: none"> • Se tolera 	N/A
Amenazas informáticas.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre respaldar los archivos trabajados • Generando carpetas personales • Actualizando antivirus 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes del equipo técnico
Manifestaciones y marchas que afectan el acceso a la zona.	<ul style="list-style-type: none"> • No se pueden eliminar, pero ser precavidos cuando se sabe de alguna. • Medios alternativos de transporte como el uso de bicicletas. 	N/A
Suplantación o robo de identidad, documentos apócrifos para elaborar instrumentos en la notaria	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión exhaustiva de los documentos proporcionados por los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de los documentos para elaboración de los instrumentos solicitados. • Utilización de medios tecnológicos para la validación de documentos.
Posibles quejas formales ante la autoridad o el Colegio de Notarios, así como deficiencias en el servicio que lleven a la aplicación de sanciones derivadas de los ordenamientos jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicando el orden jurídico sin excepción. • Siempre esforzándose a dar un buen servicio, proporcionando datos correctos y dar tiempos razonables para la entrega de cada servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • No recibiendo llamadas del colegio por solicitudes de intervención o quejas presentadas ante la autoridad competente.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Formato

Revisión

F-NOT51-27

00

ETAPAS	PROCESOS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS	RECURSOS PARA EL PROCESO	CONTROL DEL PROCESO		DOCUMENTOS
				SEGUIMIENTO	MEDICIÓN	
1	Solicitud	Llenado correctamente, que no tenga errores e información faltante	Recurso Humano, Rec. Material	Check list de solicitud	N/A	Solicitud,
2	Entrevista y recepción de documentos	Revisión de documentos, asesoría al cliente	Recurso Humano, Rec. Material	Check list de documentos	N/A	Documentos entregados, apertura de expediente
3	Turnar a secretaria	Revisión de documentos, realiza anteproyecto	Recurso Humano, Rec. Material	Check list de documentos y ante proyecto	48hrs	solicitudes de previos y/o proyecto
5	Mesa de Control / Administrativa	Pagos, cargas en IN4,	Recurso Humano, Rec. Material, Rec, Financieros y Tecnológicos	Registros en el IN4	24hrs	Recibos de pagos, reporte del IN4
6	tramite de gestor	Gestión de trámites ante dependencias	Recurso Humano, Rec. Material, Rec. Financieros	bitácora de entrega/recepción	N/A	Bitácora,
7	Revisión documentos y/o proyecto	Revisión de documento y/o proyecto	Recurso Humano, Rec. Material y Tec.	Cotejo	N/A	solicitudes de tramites o Proyecto definitivo
8	Firma del cliente	identificación oficial y pago	Recurso Humano, Rec. Material	Cotejo y validación de identificación	1dia	Instrumento notarial, recibo de pago, encuesta de satisfacción

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Formato

Revisión

F-NOT51-27

00

9	Tramites postfirma	Seguimiento a tramites fiscales y/o administrativos	Recurso Humano, Rec. Material, Rec. Financieros y Tec.	Registros en el IN4	N/A	Reporte del IN4
10	Terminación	Proyecto Testimonio	Recurso Humano, Rec. Material y Tec.	Registros en el IN4	N/A	Proyecto Testimonio, Reporte del IN4
11	Expedición de testimonio	Testimonió	Recurso Humano, Rec. Material y Tec.	Registros en el IN4	N/A	Testimonió, reporte del IN4
12	Firma del Notario	Testimonió firmado	Recurso Humano, Rec. Material	Testimonió firmado	N/A	Testimonió firmado
13	Inscripción RPP y C	testimonio, solicitud de entrada y tramite y comprobante de pago de derechos	Recurso Humano, Rec. Material y Tec.	Boletín registral	N/A	Constancia de finalización de tramite
14	Entrega al cliente	Documento solicitado	Recurso Humano, Rec. Material, Tec.	correo electrónico aviso al cliente	N/A	Recibo de entrega, correo electrónico
	FIN					

CONTROL DE PROCESOS

Formato

Revisión

F-NOT51-27

00

PROCESO	SEGUIMIENTO	MEDICIÓN	INDICADOR DE DESEMPEÑO
Recepción y canalización de solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente personalizada - Determinar las necesidades del cliente - Identificar la rama de derecho correspondiente 	<ul style="list-style-type: none"> - No dejar al cliente en espera de asignación de abogado más de 15 minutos 	<p>Porcentaje de captación de clientes = (Clientes que contratan / Total de clientes que se atienden) X 100 \geq 90%</p>
Derecho mercantil y corporativo	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión en las etapas adecuadas del proceso para que se cumpla la planificación de la operación 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del instrumento notarial en el tiempo acordado \pm 5 días hábiles 	<p>Eficacia del proceso = (Instrumentos notariales entregados en tiempo acordado del periodo / Total de instrumentos solicitados en el periodo) X 100 \geq 90%</p>
Derecho civil	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión en las etapas adecuadas del proceso para que se cumpla la planificación de la operación 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del instrumento notarial en el tiempo acordado \pm 5 días hábiles 	<p>Eficacia del proceso = (Instrumentos notariales entregados en tiempo acordado del periodo / Total de instrumentos solicitados en el periodo) X 100 \geq 90%</p>
Derecho inmobiliario	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión en las etapas adecuadas del proceso para que se cumpla la planificación de la operación 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del instrumento notarial en el tiempo acordado \pm 5 días hábiles 	<p>Eficacia del proceso = (Instrumentos notariales entregados en tiempo acordado del periodo / Total de instrumentos solicitados en el periodo) X 100 \geq 90%</p>
Otros servicios notariales	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión en las etapas adecuadas del proceso para que se cumpla la planificación de la operación 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del instrumento notarial en el tiempo acordado \pm 5 días hábiles 	<p>Eficacia del proceso = (Instrumentos notariales entregados en tiempo acordado del periodo / Total de instrumentos solicitados en el periodo) X 100 \geq 90%</p>
Proceso dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del SGCO de acorde a los resultados esperado del sistema - Revisión del SGCO 	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación eficaz para evitar errores - Ejercicio de revisión en tiempo - Oportunidades de mejora detectadas y atendidas

CONTROL DE PROCESOS

Formato

Revisión

F-NOT51-27

00

Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Detección de Necesidades de Capacitación a tiempo - Revisión de la eficacia de la capacitación - Cumplimiento del ambiente para los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la DNC en el mes de enero - Personal capacitado con calificación de evaluación del desempeño > 80% 	<p>Eficacia de la DNC = (No. cursos detectados e impartidos / No. de cursos impartidos) X 100 = 90%</p> <p>- Eficacia de la capacitación = (Personal capacitado y con calificación \geq 80% en la evaluación / Total de personal capacitado) X 100 \geq 90%</p> <p>- Eficacia del control del ambiente de trabajo = No. de observaciones por incumplimiento del ambiente de trabajo < 10</p>
Reclutamiento y selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de reclutamiento confiables - Contratación del personal idóneo para el puesto solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir el tiempo de contratación a 10 días hábiles - Contratación definitiva de al menos 3 candidatos seleccionados en el periodo 	<p>- Eficacia del reclutamiento = Reducción de la tasa de rotación al 20%</p>
Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del comportamiento de proveedores - Revisar que los insumos solicitados cumplan las especificaciones de compra - Verificación del cumplimiento de contrato por parte del proveedor 	<p>Cumplimiento por parte de los proveedores (tiempo de entrega, precio y calidad) = Criterios cumplidos en un mínimo de 90% cada uno</p>	<p>- Eficacia de las compras = Tiempo que se tarda en cubrir una solicitud \leq 10 días hábiles</p>