



Libertad y Orden

Superintendencia de Notariado y Registro
Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

RESOLUCIÓN

(2967) 29 MAR 2010

"Por la cual se establece el Grupo Interno de Trabajo prestación de Servicios por canales electrónicos, adscrito a la Dirección Financiera de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro"

EL SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

en ejercicio de las funciones establecidas en el Decreto 412 de 2007 artículo 12 numerales 2, 10 y artículo 13 numerales 3, 4, 20, 21 y 28 y,

CONSIDERANDO:

Que el Gobierno Nacional, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales que le confieren el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 54 de la Ley 489 de 1998, reestructuró la Superintendencia de Notariado y Registro mediante el Decreto 412 de 15 de febrero de 2007.

Que en desarrollo de la Ley 489 de 1998, las entidades del orden nacional están facultadas a través de su representante legal para crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la entidad.

Que en el acto administrativo de creación de estos grupos se determinará las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su debido funcionamiento, conforme los incisos 2º y 3º del artículo 115 ibídem.

Que el Decreto 2489 de 2006, relativo al sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de las instituciones de la Rama Ejecutiva y demás organismos y entidades públicas del Orden Nacional, en relación con los Grupos Internos de Trabajo, dispone en su artículo 8º:

"Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente."

Que los grupos internos que al afecto sean conformados operarán con base en la modalidad de trabajo en equipo, para garantizar la productividad, metas y resultados del proceso y actuarán comprometidos con el mejoramiento de la prestación del servicio al ciudadano.



Libertad y Orden

2967

29 MAR 2010

Hoja 2- Por la cual se establece el Grupo Interno de Trabajo prestación de Servicios por canales electrónicos, adscrito a la Dirección Financiera de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Que el Decreto 412 de 2007, artículo 13 numeral, 28 atribuye al Superintendente de Notariado y Registro, la facultad de crear, organizar y suprimir mediante acto administrativo grupos internos de trabajo para atender el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia de acuerdo con las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos aprobados por la entidad.

Que el Plan Estratégico Institucional 2007 – 2011, aprobado mediante Acuerdo No. 15 de 31 de octubre de 2007 del Consejo Directivo de la Superintendencia de Notariado y Registro y adoptado mediante la Resolución 8155 23 de noviembre de 2007 de la entidad, establece dentro de sus objetivos estratégicos y en la política de calidad incrementar la cobertura del servicio y mejorar el índice de satisfacción del ciudadano.

Que el modelo de operación por procesos de la entidad, contiene el Macroproceso Dirección Financiera, el cual ejecuta procedimientos relacionados con la prestación de servicios por canales electrónicos.

Que la norma NTC GP 1000: 2009, aprobada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 4485 de 18 de noviembre de 2009, será implementada en la entidad para lograr la certificación de calidad. La referida norma, está fundamentada en el mejoramiento del servicio hacia el cliente y por eso, todo servicio que la entidad ofrezca debe cumplir con los requerimientos del cliente, acorde con el procedimiento obligatorio "servicio no conforme".

Que teniendo en cuenta los aspectos antes indicados, se hace necesario la incorporación del Grupo Interno de Trabajo "prestación de Servicios por canales Electrónicos", dentro de la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro, al cual se asignarán las funciones señaladas en la parte resolutive de la presente resolución.

Por lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Créase el Grupo Interno de Trabajo prestación de servicios por canales de electrónicos, adscrito a la Dirección Financiera de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Artículo 2. El Grupo interno de Trabajo estará bajo la responsabilidad de la Superintendencia Delegada para el Registro, Dirección Financiera, Oficina de Informática, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Divulgación, Grupo de Atención al Ciudadano.



2967

29 MAR 2010

Hoja 3- Por la cual se establece el Grupo Interno de Trabajo prestación de Servicios por canales electrónicos, adscrito a la Dirección Financiera de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro

Artículo 3. El Grupo Interno de Trabajo tendrá las siguientes funciones:

1. Hacer mejoramiento continuo a los procedimientos relacionados con la expedición de certificados de tradición a través de canales electrónicos.
2. Definir mecanismos para el manejo de la información relacionada con los procedimientos correspondientes a la prestación de servicios por canales electrónicos
3. Hacer seguimiento al mapa de riesgos del proceso Orientación y Servicio al Ciudadano
4. Construir indicadores y mecanismos para medir, estimar y proyectar el alto desempeño del proceso Orientación y Servicio al Ciudadano, en relación con la prestación de servicios por canales electrónicos.
5. Realizar estudios técnicos para la Orientación y Servicio al Ciudadano, en lo pertinente a la operación funcional, financiera, logística y de gestión humana en la prestación de servicios por canales electrónicos.
6. Hacer planeación de los recursos humanos, logísticos y financieros de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios por canales electrónicos.
7. Hacer verificación mensual del uso de PINES (Pago por medios electrónicos), para que la prestación del servicio sea reflejada por cada Oficina de Registro, en términos operativos y financieros.
8. Orientar el Call Center, para la adecuada atención y servicio al ciudadano, en relación con la prestación de servicios por canales electrónicos.
9. Registrar, dar respuesta, orientar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos, en relación con la prestación de servicios por canales electrónicos.
10. Hacer seguimiento a la disponibilidad y accesibilidad a la página WEB de la entidad, en relación con la prestación de servicios por canales electrónicos.
11. Verificar mensualmente y por Oficina de Registro, el número de certificados de tradición expedidos en línea (página WEB, SuperCADES y otros medios).
12. Diseñar y hacer medición de la satisfacción del ciudadano en la prestación de servicios por canales electrónicos, con el fin de dar cumplimiento a la Política de Calidad de la entidad.



2967

29 MAR 2010

Hoja 4- Por la cual se establece el Grupo Interno de Trabajo prestación de Servicios por canales electrónicos, adscrito a la Dirección Financiera de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro

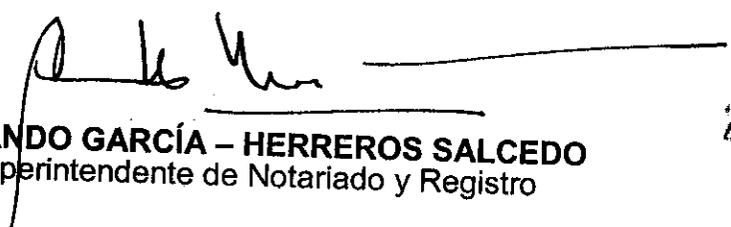
13. Hacer seguimiento a las herramientas de control definidas para la prestación de servicios por canales electrónicos, para buscar respuesta inmediata a las inconsistencias en la prestación del servicio y hacer mejoramiento de los procedimientos relacionados con este servicio, acorde a las normas de calidad.

14. Interactuar con el Macroproceso misional Gestión Registral y con las áreas que definan políticas en materia de prestación de servicios por canales electrónicos.

Artículo 4. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C. a


ORLANDO GARCÍA - HERREROS SALCEDO
Superintendente de Notariado y Registro

29 MAR 2010

Proyectó: Pedro Buelvas

Revisó: Dra. Nolmy E. Fajardo Benítez 

Dr. Hernando Colmenares Salamanca 