

Principales Productos y Servicios

La Notaría para el desarrollo de su actividad tiene el siguiente portafolio de servicios:

- a) Escrituración: Es un documento en el que se hace constar ante Notario público un determinado hecho o derecho autorizado por el Notario público.
- b) Testamentos: Declaración que hace una persona de su última voluntad, en la que dispone de bienes y asuntos que le atañen, para después de su muerte. Se legaliza mediante escritura.
- c) Sucesiones: Es un modo de adquirir la universalidad de los bienes, derechos y obligaciones de una persona difunta o de una cuota de ellos.
- d) Régimen de Propiedad Horizontal: Serie de reglas que abarcan a un mismo grupo de inmuebles y que buscan colaborar con la convivencia pacífica de los propietarios. Se formaliza a través de una escritura pública.
- e) Insinuación de Donaciones: La donación es un contrato en que una persona (donante) transfiere un bien gratuita e irrevocablemente a otra persona (donatario) que lo acepta. La insinuación de donación debe constar en una escritura pública.
- f) Afectaciones a Vivienda: Es un gravamen mediante el cual se protege un inmueble destinado a vivienda familiar con el fin de que sea inembargable, sacándolo del comercio.
- g) Registro Civil: El Registro Civil demuestra la situación jurídica que tiene la persona dentro de la sociedad y la familia. Es el único documento público que prueba el Estado Civil de las personas.
- h) Autenticación: La autenticación es el acto de establecimiento o confirmación de algo (o alguien) como auténtico, es decir que reclama hecho por, o sobre la cosa son verdaderos.
- i) Declaraciones Extra proceso: Es la manifestación que hace una persona de forma verbal, libre y espontánea, sobre algún hecho del cual da fe bajo la gravedad de juramento, ante un notario.
- j) Matrimonio Civil: Es un contrato mediante el cual hombre y mujer se unen jurídicamente con la intención de formar una vida en común. Se formaliza mediante escritura pública y como constancia queda un Registro Civil de Matrimonio.

- k) Unión Marital de Hecho: Es la relación voluntaria entre un hombre y una mujer que entre sí no se encuentran casados, con una comunidad de vida permanente y singular con notoriedad de este hecho. A los integrantes de esta unión se les denomina compañeros permanentes.
- l) Conciliaciones: Es un mecanismo para la resolución de conflictos, en forma amistosa y equitativa, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Con ella evitamos llevar a la justicia ordinaria litigios de larga duración y mejorar las relaciones entre las partes, dado que en esta actuación no resultan perdedores, ni triunfadores.

Visión general de los procesos del negocio

A continuación se describe el funcionamiento de los servicios con mayor demanda de público dentro de la Notaría Segunda de Tunja. Se definirá cada servicio, se realizará una descripción del proceso de atención en donde se pueden identificar los momentos de verdad que conforman el ciclo de servicio, y se realizará una explicación gráfica que evidenciará cada proceso. Esta visión general de los procesos del negocio fue realizada por los investigadores como producto del contacto con la Notaría en situaciones de servicio y con su equipo de trabajo.

Registro civil.

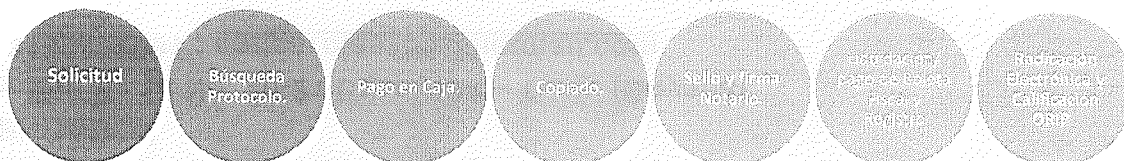
a) Características. El Registro Civil demuestra la situación jurídica que tiene la persona dentro de la sociedad y la familia. Es el único documento público que prueba el Estado Civil de las personas. Existen tres clases de Registro: Nacimiento (prueba la existencia de una persona), Matrimonio (legaliza el matrimonio como acto que afecta el Estado Civil), Defunción (que acredita legalmente el fallecimiento de una persona).

Se trata de un servicio que presenta gran demanda en la Notaría Segunda, teniendo en cuenta que se conservan documentos desde el año 1934. En determinadas temporadas, esta demanda tiene gran crecimiento teniendo en cuenta que presta efectos ante instituciones públicas o privadas. La época del año en la cual presenta mayor movimiento es el periodo Diciembre – Enero, por el periodo de matrículas escolares.

b) Proceso. Para expedir un Registro, se debe seguir el siguiente proceso: El usuario presenta ante el funcionario el indicativo serial, nombre del registrado y fecha de registro. Cuando el funcionario confirma la existencia del documento, el usuario se dirige al módulo 6 y cancela. Posteriormente debe entregar al funcionario el desprendible azul de la factura para procesar el documento. El

tiempo de expedición del Registro oscila aproximadamente entre 30 y 60 minutos, dependiendo de la cantidad de solicitudes. Ver siguiente grafico.

Proceso de atención de Registro Civil.



Escrituración.

a) **Características.** La escritura pública es un documento en el que se hace constar un determinado hecho o derecho autorizado por un fedatario público (notario), que da fe sobre la capacidad jurídica de los otorgantes, el contenido del mismo y la fecha en que se realizó. Contiene una o más declaraciones de las personas intervinientes en el acto o contrato, emitidas ante notario con el lleno de los requisitos legales propios y específicos de cada acto, para su incorporación al protocolo.

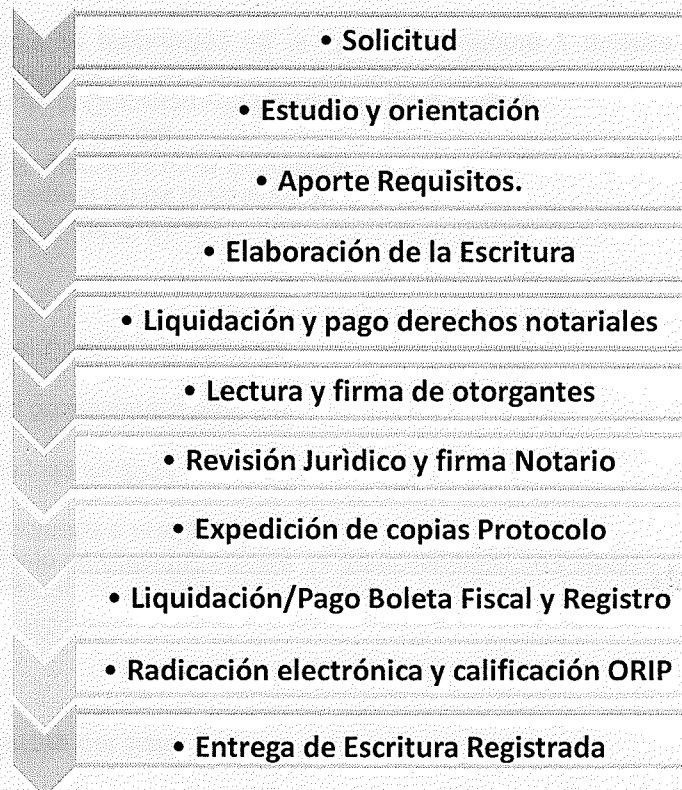
Son muchos los contratos y acuerdos entre particulares que deben formalizarse mediante escritura pública para revestirlo de valor. Entre los más importantes encontramos todos los actos y contratos de disposición o gravamen de bienes inmuebles, la constitución de sociedades, divorcio, matrimonio, sucesiones y cambio de nombre, entre otros.

Escrituración es un área de la Notaría con gran demanda, teniendo en cuenta que gran parte de los procedimientos autorizados en la Notaría se deben formalizar a través de este procedimiento. Diciembre es el mes del año en el cual se presenta mayor solicitud del servicio, considerando el dinamismo de la economía durante esta temporada.

b) Mapa del proceso de atención. El proceso de atención en escrituración depende de la necesidad de cada usuario, teniendo en cuenta la relatividad de los actos que se formalizan a través de este servicio. A continuación se hace una descripción sobre la venta con hipoteca, teniendo en cuenta que es el procedimiento con mayor demanda.

La hipoteca es una garantía de un crédito sobre un bien (generalmente inmueble) que permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor, en caso de que la deuda no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta del bien gravado, cualquiera que sea su titular en ese momento para, con su importe, hacerse pago de su crédito. Los pasos establecidos para este procedimiento en la Notaría Segunda son los que a continuación se identifican en el siguiente gráfico:

Figura 3. Proceso de atención de Escrituración.



El paso de la solicitud se trata de una entrevista que hace el funcionario al cliente, en donde logra identificar específicamente que tipo de documento quiere gestionar. De acuerdo a la solicitud, el cliente es orientado sobre la forma en que debe ser llevado a cabo el procedimiento y sobre los requisitos del mismo. Cuando el cliente aporta los requisitos de Ley, el funcionario procede a redactar la

respectiva Escritura, la cual es impresa, revisada y leída por los otorgantes. Se expide una liquidación para que los clientes cancelen su respectivo valor en caja.

Cuando los otorgantes están de acuerdo con el documento, y han realizado el pago de derechos notariales, proceden a su firma. Posteriormente el documento pasa a revisión jurídica. Con el visto bueno del jurídico, el documento es llevado para la firma del Notario.

Una vez autorizado por el Notario, se lleva a cabo proceso de expedición y digitalización de copias. Una vez se cuenta con las copias digitalizadas, se procede a la generación y solicitud de aprobación de recibo de boleta fiscal ante la Gobernación de Boyacá. El recibo aprobado se entrega al usuario para que lo cancele y lo retorne a la notaría. Surtido este proceso, se procede a la liquidación y solicitud de aprobación del recibo de derechos de registro ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP). El recibo es entregado a los interesados para pago. Realizado el pago quedará automáticamente radicada la escritura para calificación de la ORIP, entidad que se encargará del proceso de calificación e inscripción de los actos correspondientes.

Una vez calificada la escritura e inscritos los actos en el registro inmobiliario, el usuario podrá acercarse personalmente a la notaría a retirar la copia de la escritura. En condiciones normales, el proceso firma tarda entre 60 y 90 minutos. Por su parte, el proceso completo de legalización hasta la entrega de la escritura registrada, tarde entre 10 y 15 días hábiles aproximadamente.

Autenticaciones.

a) Características. La autenticación es el acto de establecimiento o confirmación de algo (o alguien) como auténtico, es decir que reclama hecho por, o sobre la cosa son verdaderos. La autenticación de un objeto puede significar la confirmación de su procedencia, mientras que la autenticación de una persona a menudo consiste en verificar su identidad. La autenticación depende de uno o varios factores. Existen varios tipos de autenticación: Presentación personal, reconocimiento de texto, reconocimiento de firma, firma registrada, fotocopia de un original, fotocopia de una fotocopia, y fotocopia de una fotocopia autenticada.

La autenticación es el servicio con mayor demanda en las Notarías, teniendo en cuenta que es una necesidad común para los ciudadanos, requiere agilidad y atención del funcionario, teniendo en cuenta que debe comparar la originalidad de ciertos documentos e identificar la identidad de las personas. Se trata de un proceso que en circunstancias normales demora alrededor de 20 minutos.

b) Mapa del proceso de atención. El área de autenticaciones tiene varios servicios que tienen una dinámica similar:

Lo primero que se hace es verificar el tipo de autenticación a realizar (firma o comparación) Posteriormente se procede a la comparación del documento con su original o validación de la identidad a través del sistema biométrico y se imponen los sellos que correspondan. Se expide la factura para que el usuario cancele en la caja mientras que los documentos son llevados para la firma del notario. Por último, se entrega el documento autenticado cuando el cliente presenta la factura cancelada.

Figura 4. Proceso de atención autenticaciones.



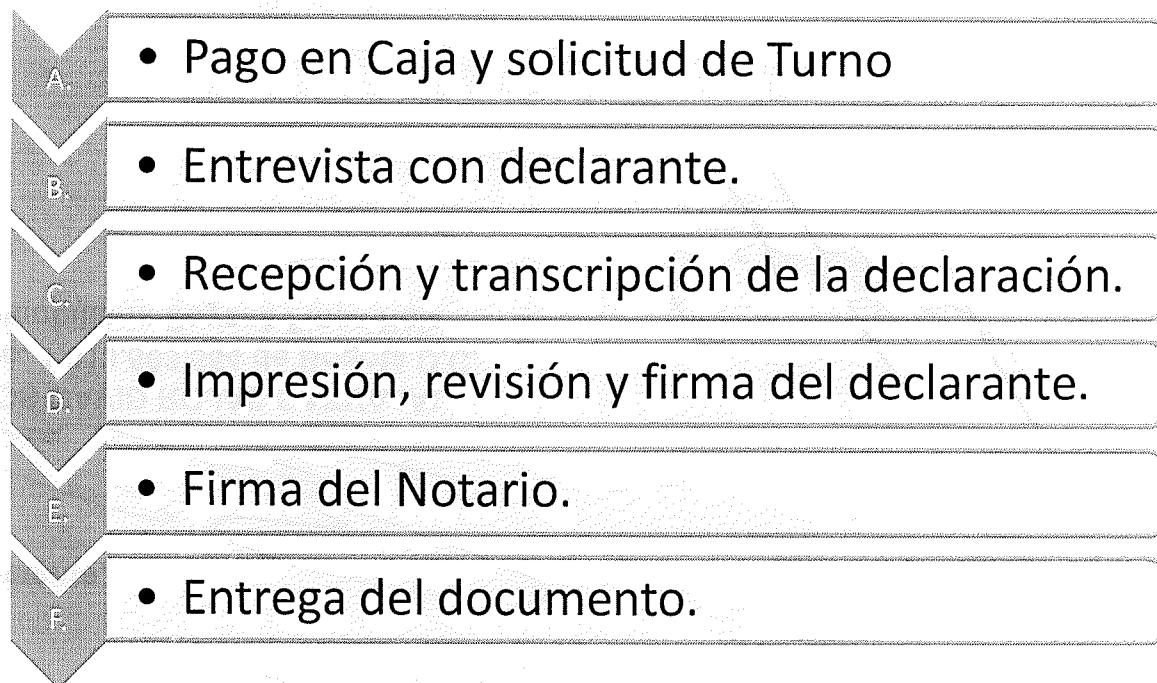
Declaraciones Extra Juicio

a) Características. La Declaración Extra juicio es la manifestación que hace una persona de forma verbal, libre y espontánea, sobre algún hecho del cual da fe bajo la gravedad de juramento, ante un notario. Esta declaración extra juicio permite acreditar la prueba sumaria exigida para demostrar la fecha en que ocurrieron los hechos o la fecha en que se tuvo conocimiento de los mismos. Es un procedimiento sencillo en el cual uno o varios particulares debidamente identificados se presentan ante el notario para declarar sobre un hecho o acción de forma libre y espontánea.

Enero es el mes con mayor demanda del servicio. Eventualmente se presenta un aumento en esta solicitud cuando el Estado lanza planes de vivienda o subsidios que requieren este documento como requisito para acceder a los mismos. En promedio una declaración tiene un tiempo de procesamiento entre 15 y 30 minutos, dependiendo de la extensión del documento.

b) Mapa del proceso de atención. Las declaraciones extra juicio tienen el siguiente proceso: El usuario debe cancelar en caja y solicitar el turno correspondiente. Cuando le corresponda el turno, el funcionario entrevista al usuario, hace un estudio inmediato sobre su necesidad, entabla un dialogo con este para transcribir la información declarada, imprime el documento para revisión y firma del interesado, y con el visto del mismo, pasa a firma del notario. Este proceso tiene un tiempo estimado en 15 y 30 minutos dependiendo la extensión del documento y la cantidad de turnos precedentes.

Figura 5. Proceso de atención declaraciones.



Protocolo

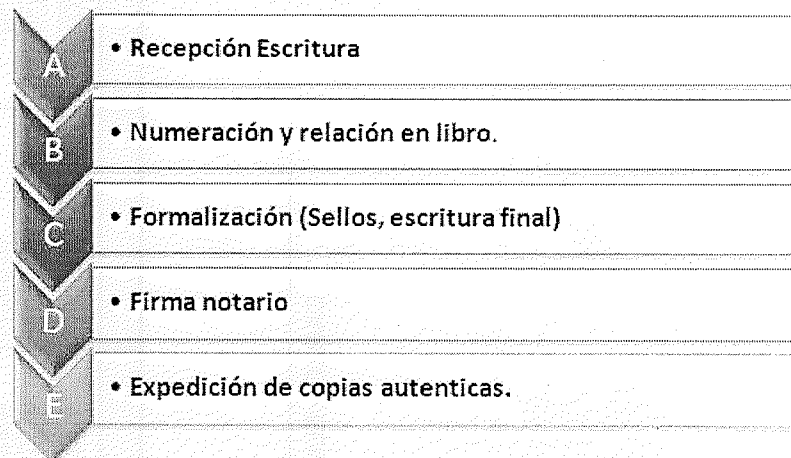
a) Características. El protocolo es la serie ordenada de Escrituras y otros documentos que el notario autoriza y custodia con ciertas formalidades. Está organizado en libros que constituyen gran parte del archivo de la Notaría. Es deber del funcionario de protocolo velar por el cuidado, control y administración de estos documentos públicos. Adicionalmente, el funcionario debe llevar control escrito de los mismos a través de un libro de relación, libro índice anual, y libro de visitas.

El protocolo es un área importante dentro de la Notaría, pues constituye la fe pública de ciertas actuaciones que se tramitan ante el despacho. Es así como el funcionario tiene la tarea de numerar, armar, formalizar y empastar las escrituras que se gestionen ante el despacho, con la respectiva firma de los otorgantes y el notario.

Adicionalmente, el funcionario tiene la obligación de expedir copias auténticas de este documento a cualquier ciudadano que lo solicite, única y exclusivamente dentro de la Notaría y con la supervisión de una persona de la Notaría. Es un servicio con demanda regular, la información contenida en estos documentos puede ser relevante a la hora de llevar a cabo otro acto. Ej. Para vender un bien inmueble se debe tener la escritura anterior.

b) Mapa del proceso de atención. El protocolo es un proceso interno que debe estar coordinado y tener una comunicación alta con el área de escrituración, teniendo en cuenta que el funcionario de escrituración pasa la escritura impresa, revisada y firmada por los otorgantes para que el protocolo se encargue de finalizar el proceso tomando la firma del notario, expidiendo y digitalizando copias auténticas e incluyéndola dentro del archivo bajo ciertos formalismos.

Figura 6. Proceso de atención área de protocolo.



Oficina Jurídica

a) Características. El asesor jurídico en la Notaría segunda es la persona encargada de dar visto bueno a las actuaciones que lo requieran dentro de la Notaría. Es una persona con pleno conocimiento del tema notarial, que debe estar en la capacidad de orientar a sus compañeros sobre cualquier duda que se pueda presentar respecto de determinada acción. Adicionalmente, es la mano derecha del notario y persona encargada de revisar documentos y advertir inconsistencias de fondo previa firma del mismo. También debe estar en capacidad de adelantar determinados trámites y asesorar a la ciudadanía en aspectos como: sucesiones, divorcios, liquidación de sociedad conyugal, Registro civil, conciliaciones y testamentos entre otros.

La oficina jurídica debe tener una comunicación permanente con todas las áreas de la Notaría, y estar atenta a consultas internas y externas.

b) Mapa del proceso de atención. El asesor jurídico tiene demanda interna y externa. Internamente la dinámica consiste en que sus compañeros consultan sobre determinado tema, luego hay un proceso de estudio del mismo, y se

procede a fijar un concepto jurídico al respecto. A nivel externo, el jurídico debe identificar la necesidad del usuario, realizar un estudio al respecto, establecer un concepto jurídico al respecto, y proceder a gestionar la petición del usuario a través de otra área de la Notaría. Por ejemplo, en el caso de una sucesión debe orientar a los usuarios hacia la consecución de ciertos requisitos, posteriormente pasa la solicitud al área de escrituración para redactar la respectiva escritura y seguir con el procedimiento establecido para este tipo de documentos.

Figura 7. Proceso interno de atención oficina jurídica.

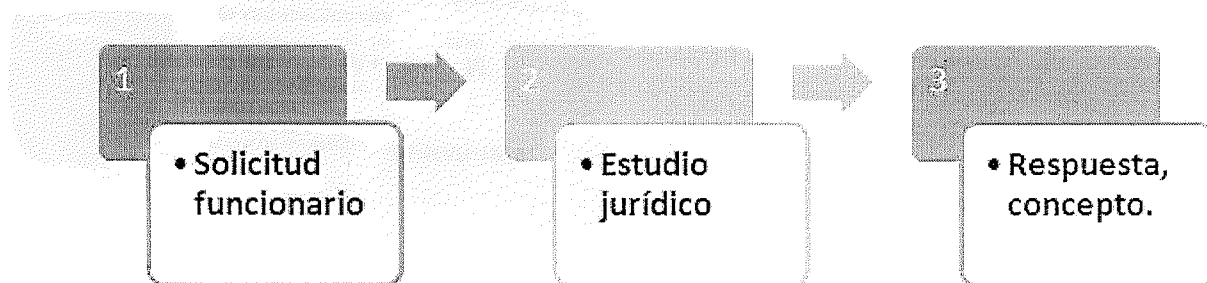


Figura 8. Proceso externo de atención oficina jurídica.

