

NOTARÍA SEGUNDA <small>DEL CÍRCULO DE MEDELLÍN</small> <small>Dra. Alba Luz Acosta Medina</small>	GESTION DE TIC'S Y MEJORAS	
	CÓDIGO: A1-PR01	VERSIÓN: 1 Página 1 de 2

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	NOMBRE: GESTIÓN DE TIC'S Y MEJORA
OBJETIVO: (fin) Gestionar la información de la Notaria y liderar el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad verificando en los procesos, la implementación eficaz de las no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora y oportuno tratamiento a sugerencias, quejas y reconocimientos. Garantizando la satisfacción del cliente.	ALCANCE: El alcance de este procedimiento está determinado a partir del control de documentación, control de registros, comunicación interna y externa, control del servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, sugerencias, quejas y reconocimiento, evaluación de la satisfacción al usuario y la realización de auditorías internas, en cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad
RESPONSABLE: Líder del proceso de Gestión de TIC'S y de mejora	PARTICIPANTES: Líderes de procesos y personal en general.
FACTORES CLAVES DE ÉXITO: (medios) Autoridad del líder del proceso. Dominio conceptual de los elementos del proceso y técnicas estadísticas. Empoderamiento de los diferentes líderes en la implementación del proceso. Documentación: desarrollos tecnológicos e informático, información ágil, actualizada, legible, precisa y concisa, fácilmente identificable, preservada y control de obsoletos Registros: identificados, almacenados, salvaguardados (back up), analizados y con información confiable. Comunicación: medios de comunicación adecuados y eficaces. Mejoramiento continuo: Análisis continuo de datos, Responsabilidad de los líderes en la implementación, Tratamientos oportunos a S.Q.C del cliente, N.C, ACPM; auditores internos competentes.	SEGUIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada identificación, uso, acceso, revisión y aprobación oportuna, vigencia y protección de los documentos físicos y electrónicos. • Control de documentos obsoletos. • Registros diligenciados a tinta, claros, completos, preservados y con disposición final. • Preservación y back up de los documentos y registros electrónicos. • Comunicación oportuna y eficaz entre los procesos y los clientes. • Adecuada planificación de la fuente de NC, ACPM (a los procesos, producto, a la satisfacción del cliente y SGC.) • Seguimiento a la satisfacción del cliente frente a cumplimiento y a tención de las SQC y eficacia de las NC, ACPM. • Seguimiento al programa y plan de auditorías y al cierre oportuno de hallazgos detectados en estas. • Desempeño de auditores. • Resultado de indicadores. • Participación de los procesos en la ACPM
ACTIVIDADES PRINCIPALES: P: Planificar los documentos, registros, medios de comunicación del SGC, fuentes para NC, ACPM, S.Q.C de los clientes, auditorías internas y el enfoque y los medios para la evaluación de la satisfacción del cliente. H: Elaborar, ajustar, modificar o anular documentos para el SGC. Recuperación y almacenamiento de registros. Implementar medios de comunicación Identificar, describir, tratar NC. Identificar, describir, analizar causas, establecer plan de acción de AC y AP. Identificar, justificar, establecer plan de acción de AM Atienden S.Q.C Ejecutar auditorías Implementar la evaluación de la satisfacción del cliente. V: Hacer seguimiento al cumplimiento y eficacia de actividades de control y al objetivo del proceso. A: Hacer ajustes o acciones de mejora, al servicio, a los proceso, al S.G.C y a los diferentes tipos y medios tecnológicos para el manejo de la documentación.	RECURSOS: (Humano y Infraestructura) Humano: persona idónea Infraestructura: archivo, scanner, red, computador, impresora, office, teléfono, archivadores, carpetas, muebles, enseres, boletín informativo (electrónico).
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Norma ISO 9001: 4.2.1/ 4.2.3/ 4.2.4/ 5.5.3/ 7.2.3/ 8.2.2/ 8.2.3/ 8.3/ 8.4/ 8.5 Institución: Norma para elaboración de documentos Ver Normograma	REGISTROS: A1-FR01 Listado maestro de documento (internos y externos) A1-FR02 Control de Revisión, aprobación y publicación A1-FR03 Control de Back up A1-FR04 Control de préstamo de documentos V2 A1-FR05 Reporte y seguimiento de NC, ACPM, SQC A1-FR06 Sugerencias, quejas y comentarios A1-FR07 Plan de auditoría A1-FR08 Listado de verificación A1-FR09 Evaluación de satisfacción del cliente A1-FR10 Informe de auditoría A1-FR11 Control de Back Up Información Notaria Segunda Medellín
DOCUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> • A1-PR01 Gestión de la Información y la mejora. ○ Anexo 1 Cuadro comparativo para el control de NC, ACPM • A1-IN01 Auditorías Internas • A1-GU01 Norma para la elaboración de documentos ○ Anexo 1 Plantillas de los documentos • A1-GU02 Matriz de comunicaciones V2 • A1-GU03 CAD • A1-GU04 Atención a Quejas, Sugerencias y comentarios • A1-GU05 Herramientas de análisis de datos 	

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTE
1. Todos los procesos del S.G.C.	1. - Necesidad de elaboración, ajuste, modificación o anulación de documentos. - Evidencias - Necesidades de comunicación - Datos e información - No Conformidades - Oportunidades de mejora. - Criterios de auditoria	1. Documentos elaborados, aprobados, modificados, anulados, almacenados y distribuidos de origen interno y externo. - Documentos obsoletos identificados y controlados - Parámetros para el almacenamiento, preservación y disposición final de Registros. - Medios de comunicación que Faciliten la interacción entre Los procesos. Tratamientos eficaces a NC. Acciones correctivas, preventivas y de mejoras, implementadas y eficaces.	1. Todos los procesos del SGC
2. Entorno y entes normativos y reglamentarios	2. Documentos y registros de origen externo, Lineamientos de ley.	2. Atención eficaz y satisfactoria de sugerencias, quejas y reconocimiento (S.Q.C)	2. Cliente
3. Cliente	3. Necesidades, Expectativas y S.Q.C	3. Informes de resultados de las auditorias Informe de gestión de mejoras.	3. V1. Direccionamiento estratégico.

INDICADORES

INDICADORES	INDICE	META	FRECUENCIA	FUENTE
Satisfacción del usuario	Sumatoria de las calificaciones entre 75 y 100 de los usuarios/No de Usuarios evaluados	98%	Anual	A1-FR09 Evaluación satisfacción del usuario del Tabulación
Nivel de reclamaciones	No de quejas y reclamos recibidos/No de trámites realizados	5%	Mensual	A1-FR06 Sugerencias, quejas y comentarios Sistema notarial