



GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES

PROCESO GESTION ESTRATEGICA

PÁGINA:1 DE 3

VERSIÓN: 002

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	NOMBRE: GESTIÓN ESTRATÉGICA
<p>OBJETIVO: Establecer los lineamientos estratégicos, para garantizar la prestación de los servicios notariales, con eficiencia, agilidad y eficacia.</p>	<p>ALCANCE: Aplica desde la definición de los objetivos, enfocados a lograr la excelencia en la prestación de los servicios notariales, hasta la verificación del cumplimiento de los mismos.</p>
<p>RESPONSABLE: Líder de Gestión Estratégica (Notario)</p>	<p>PARTICIPANTES: Líderes de proceso, personal en general.</p>
<p>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</p> <p>Competencia del personal: (educación, formación, habilidades y experiencia) Amabilidad: Atención diferencial, con un trato amable hacia el usuario Recursos: Identificar, suministrar y gestionar adecuadamente los recursos necesarios para la prestación de los servicios notariales Liderazgo: Cultura organizacional (Trabajo en equipo, Foco en el Cliente, Responsabilidad, Actitud hacia el cambio)</p>	<p>SEGUIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités operativos: Seguimientos a planes operativos, quejas y reclamos, indicadores de gestión, seguimiento a satisfacción de usuarios, acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Comités Estratégicos (revisión por la dirección): seguimiento al cumplimiento de los objetivos, revisión por la dirección, seguimiento al cuadro de mando integrado, seguimiento a los factores claves de éxito, seguimiento a los líderes de procesos.
<p>ACTIVIDADES PRINCIPALES: P: Definir plan estratégico y objetivos Traducir y alinear estrategias y objetivos Hacer planeación operativa y de procesos. H: Ejecutar Estrategias V: Hacer Seguimiento a planes operativos y de procesos Hacer seguimiento a la estrategia A: Ajustar plan estratégico</p>	<p>RECURSOS: (Humano y Infraestructura) Humanos: Ver Estructura Organizacional por procesos. Infraestructura: Hardware, Software, Red, Sala de reuniones, Internet, intranet.</p>
<p>REQUISITOS: Leyes, Decretos, Resoluciones, Instrucciones, Circulares, etc.</p>	



GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES

PROCESO GESTION ESTRATEGICA

PÁGINA: 2 DE 3

VERSIÓN: 002

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS
1. Superintendencia de Notariado y registro	1. Marco Legal (Decretos, Resoluciones, Circulares, instructivos, comunicaciones)	Plan Estratégico (Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos, Estrategias)
2. Oficina de Instrumentos Públicos	2. Información del inmueble para la elaboración de la escritura	Estructura Organizacional por procesos
3. Catastro	4. Expedición de documentos para autorización de escritura (paz y salvo de impuesto predial y valorización, y Departamentales).	Cuadro integrado de mando
5. secretaria de control urbano e infraestructura	6. Licencias de construcción	Lineamientos para la operación de cada proceso
7. Usuarios	8. Necesidades y expectativas del usuario 9. Información para la prestación del servicio	Control de legalidad

2. CONTENIDO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Definir Plan Estratégico	Notario	Cada año y de acuerdo con los cambios presentados a nivel interno y externo se actualiza el Plan Estratégico el cual Incluye por lo menos la siguiente información: -Misión -Visión -Política de calidad -Objetivos -Mapa de Estratégicos Procesos
Alinear Objetivos y definir Indicadores	Líderes de Procesos	Con base en los objetivos estratégicos cada líder de procesos junto con su equipo de trabajo define los objetivos y las estrategias para su logro.
Planear los procesos y la Operación	Líderes de Procesos	Con base en los objetivos y estrategias definidos, cada líder de proceso junto con su equipo de trabajo define las actividades a desarrollar para su logro.
Difundir Plan estratégico	Líderes de Procesos	Con el fin de garantizar que todo el personal conozca y participe del logro del Plan estratégico, cada líder es responsable de hacer difusión tal como se establece la Matriz de Comunicaciones incluida en las condiciones generales del presente documento.
Ejecutar estrategias	Líderes de Procesos	Cada líder de proceso es responsable de ejecutar las estrategias y actividades definidas.
Hacer Seguimiento	Comité Operativo.	Se hace seguimiento a las actividades en el comité operativo tal como se establece en las condiciones generales del presente documento.



GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES

PROCESO GESTION ESTRATEGICA

PÁGINA:4 DE 3

VERSIÓN: 002

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Hacer seguimiento a la Estrategia	Comité estratégico.	Se hace seguimiento al Plan Estratégico en el comité estratégico.
Planear las entradas para la Revisión por la dirección	Líder del proceso de Gestión Estratégica Y Líderes de procesos.	Finalizando el año los líderes de proceso presentan a la Notaría toda la información necesaria para la revisión por la dirección y la evaluación de los logros alcanzados (estado de revisiones anteriores, resultados de auditorías, quejas y reclamos, informe de satisfacción del cliente, indicadores e informes de gestión, acciones correctivas y preventivas, informe de revisión política y objetivos de calidad, cambios que podrían efectar.
Realizar la Revisión general por la Dirección	Líder del proceso de Gestión Estratégica Líderes de procesos.	Se cita a reunión a los líderes de proceso, se hace la Revisión general del sistema de gestión.