|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO** | | **NOMBRE: GESTIÓN ESTRATÉGICA** | |
| **OBJETIVO:**  Establecer los lineamientos estratégicos, para garantizar la prestación de los servicios notariales, con eficiencia, agilidad y eficacia. | | **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 estos. | |
| **RESPONSABLE:**  Líder de Gestión Estratégica (Notario) | | **PARTICIPANTES:**  Líderes de proceso, personal en general. | |
| **FACTORES CLAVES DE ÉXITO:**  **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) | | **SEGUIMIENTO:**   * **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. | |
| **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 | |
| **REQUISITOS:**  Leyes, Decretos, Resoluciones, Instrucciones, Circulares, etc. | | **RECURSOS:** (Humano y Infraestructura)  **Humanos**: Ver Estructura Organizacional por procesos.  **Infraestructura:** Hardware, Software, Red, Sala de reuniones, Internet, intranet. | |
| **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) |  |
| 1. Oficina de Instrumentos Públicos | 1. Información del inmueble para la elaboración de la escritura | Estructura Organizacional por procesos |
| 1. Catastro | 1. Expedición de documentos para autorización de escritura (paz y salvo de impuesto predial y valorización, y Departamentales). | Cuadro integrado de mando |
| 1. secretaria de control urbano e infraestructura | 1. Licencias de construcción | Lineamientos para la operación de cada proceso |
| 1. Usuarios | 1. Necesidades y expectativas del usuario 2. Información para la prestación del servicio | Control de legalidad |

1. **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 Estratégicos  -Mapa de 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. |
| 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 efectuar. |
| 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. |