

**GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA**

PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA

| | |
|--|---|
| <p>OBJETIVO:</p> <p>Establecer los lineamientos estratégicos, para garantizar la prestación de los servicios notariales, con eficiencia, agilidad y responsabilidad.</p> | <p>ALCANCE:</p> <p>Aplica desde la definición de los objetivos, enfocados para lograr la excelencia en la prestación de los servicios notariales, hasta la verificación del cumplimiento de los mismos.</p> |
| <p>RESPONSABLE:</p> <p>Líder de Gestión Estratégica (Notaria)</p> | <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Líderes de proceso, personal en general.</p> |
| <p>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</p> <p>Competencia del personal: (educación, formación, habilidades y experiencia)</p> <p>Amabilidad: Tratar al usuario de manera cordial y respetuosa.</p> <p>Recursos: Identificar, suministrar y gestionar adecuadamente los recursos necesarios para la prestación de los servicios notariales.</p> <p>Liderazgo: Dirigir e influir positivamente y crear un ambiente de trabajo idóneo.</p> <p>Cultura organizacional: Trabajo en equipo, destacar al usuario, 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> <p>P: Definir plan estratégico y objetivos; traducir y alinear estrategias y objetivos; hacer planeación operativa y de procesos.</p> <p>H: Ejecutar estrategias.</p> <p>V: Hacer seguimiento a planes operativos y de procesos; hacer seguimiento a la estrategia.</p> <p>A: Ajustar plan estratégico.</p> | <p>RECURSOS: (Talento humano e Infraestructura)</p> <p>Talento humano: Ver estructura organizacional por procesos.</p> |
| <p>REQUISITOS:</p> <p>Leyes, Decretos, Resoluciones, Instrucciones, Circulares, etc.</p> | |

GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

| | | |
|--|---|--|
| | | Infraestructura: Hardware, Software, Red, Sala de reuniones, Internet. |
| 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. |

GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

2. CONTENIDO

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|---|----------------------|---|
| Definir Plan Estratégico | Notaria | 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. |

GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|--|---|---|
| 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. |