

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	NOMBRE: GESTIÓN ESTRATÉGICA
<p>OBJETIVO:</p> <p>Para cada proceso notarial se establecen procedimientos que garanticen la prestación de un servicio ágil, eficiente y eficaz.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Lograr la satisfacción del usuario, mediante procesos eficaces, enfocados a lograr la excelencia en la prestación de los servicios notariales, con seguimiento, hasta la verificación del cumplimiento de los mismos.</p>
<p>RESPONSABLE: Líder de Gestión Estratégica (Notaria)</p>	<p>PARTICIPANTES: Notaria y Auxiliar notarial</p>
<p>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</p> <p>Competencia: personal (por educación, capacitación, habilidades y experiencia) Amabilidad: Atención diferencial, con un trato digno al usuario Recursos: utilizar adecuadamente los recursos necesarios para en la prestación del servicio notarial Liderazgo: Empoderamiento de los procesos asignados con responsabilidad y eficiencia. Cultura organizacional (importancia el usuario, un trabajo en equipo, Responsabilidad, Actitud hacia el cambio)</p>	<p>SEGUIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Notaria: realiza seguimiento a planes operativos, quejas y reclamos, indicadores de gestión, seguimiento a satisfacción de usuarios, acciones correctivas, preventivas y de mejora. ● Notaria (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. H: Ejecutar Estrategias V: Hacer Seguimiento a planes operativos y de procesos Hacer seguimiento a la estrategia A: Ajustar plan estratégico</p>	

NOTARIA UNICA CRAVO NORTE

PAGINA 1 de 4

PROCESO GESTION

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.	
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	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	Notaria	La Notaria de Cravo Norte junto con su equipo de trabajo define los objetivos y las estrategias para su logro.
Planear los procesos y la Operación	Notaria	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	Notaria Líder 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	Notaria Líder de Procesos	Cada líder de proceso es responsable de ejecutar las estrategias y actividades definidas.
Hacer Seguimiento	Notaria. Líder de Procesos	Se hace seguimiento a las actividades en el comité operativo tal como se establece en las condiciones generales del presente documento.

**NOTARIA
UNICA CRAVO
NORTE**

PAGINA 1 de 4

PROCESO GESTION

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Hacer seguimiento a la Estrategia	Notaria Líder de Procesos	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. Notaria	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 afectar.
Realizar la Revisión general por la Dirección	Líder del proceso de Gestión Estratégica Líderes de procesos. Notaria	Se cita a reunión a los líderes de proceso, se hace la Revisión general del sistema de gestión.