|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO:**  Establecer los lineamientos estratégicos, para garantizar la prestación de los servicios notariales, con eficiencia, agilidad y responsabilidad. | **ALCANCE:**  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. |
| **RESPONSABLE:**  Líder de Gestión Estratégica (Notario) | **PARTICIPANTES:**  Líderes de proceso, personal en general. |
| **FACTORES CLAVES DE ÉXITO:** | **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. |
| **Competencia del personal:** (educación, formación, habilidades y experiencia) |
| **Amabilidad:** Tratar al usuario de manera cordial y respetuosa. |
| **Recursos:** Identificar, suministrar y gestionar adecuadamente los recursos necesarios para la prestación de los servicios notariales. |
| **Liderazgo:** Dirigir e influir positivamente y crear un ambiente de trabajo idóneo. |
| **Cultura organizacional**: Trabajo en equipo, destacar al usuario, responsabilidad, actitud hacia el cambio. |
| **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:** (Talento humano e Infraestructura)  **Talento humano**: Ver estructura organizacional por procesos. |

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

**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** | Notario  Secretario | 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** | Notario  Secretaria | 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** | Notario Secretaria | 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** | Notario  Secretaria | Cada líder de proceso es responsable de ejecutar las estrategias y actividades definidas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. |