

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: Notario</p>	<p>PARTICIPANTES: Administrador, Líderes de proceso, personal en general</p>
<p>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)</p>	<p>SEGUIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités de calidad: Seguimientos a planes operativos, quejas y reclamos, indicadores de gestión, seguimiento a satisfacción de usuarios, acciones correctivas, preventivas, de mejora y seguimiento a la implementación del SGC. • Comités Estratégicos: 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>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Legales, Reglamentarios, Notaría: Ver V1-02 Normograma</p>	<p>RECURSOS: (Humano y Infraestructura) Humanos: Ver Estructura Organizacional por procesos Infraestructura: Hardware, Software, Red, Sala de reuniones, Internet, intranet.</p>
<p>DOCUMENTOS: V1-PR01 Procedimiento de Gestión Estratégica V1- MC01 Manual de calidad Misión Visión Política de calidad Estructura Organizacional por procesos</p>	<p>REGISTROS: V1-FR01 Cuadro Integrado de Mando V1-FR02 Normograma V1-FR03 Acta V1-FR04 Informe de Gestión V1-FR05 Acta e informe de revisión por la dirección</p>

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTE
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)	Cuadro integrado de mando	1. Todos los Procesos
5. Curaduría Urbana	6. Licencias de construcción	Lineamientos para la operación de cada proceso Control de legalidad	

7. Usuarios	8. Necesidades y expectativas del usuario 9. Información para la prestación del servicio		
-------------	---	--	--

INDICADORES

NOMBRE	INDICE	META	FRECUENCIA MEDICIÓN
Rentabilidad	Ingresos- Egresos/Ingresos	Mayor al 5%	Anual
Días de Cartera	Nº de días de Cartera	Menor a 45 días	Semestral