|  |  |
| --- | --- |
| 1. **CARACTERIZACION DEL PROCESO** | **NOMBRE: GESTION ESTRATEGICA** |
| **OBJETIVO:**  Brindar soluciones con un excelente servicio, siempre de la mano de la agilidad y avanzada tecnología, buscando satisfacer las expectativas y necesidades mediante una mejora continua de nuestros procesos y servicios. | **ALCANCE:**  Desde nuestros objetivos propuestos, los cuales, enfocados a lograr la excelencia en la prestación de los servicios notariales, hasta la verificación del cumplimiento de estos. |
| **RESPONSABLE:**  Victor Raúl Polania Fierro (NOTARIO) | **PARTICIPANTES:**  Funcionarios |
| **FACTORES CLAVES DEL ÉXITO:**  **Respeto:** implementar en nuestros colaboradores el Respeto para con nuestros usuarios, como para sí mismos, todo esto con el fin de crear un ambiente de trabajo psicosocial, formidable, para prestar un excelente servicio en nuestra notaria y que por ende nuestros clientes lleven a finalidad sus procesos con satisfacción.  **Amabilidad:** concientizar a nuestros colaboradores de tener una actitud adecuada para con nuestros clientes, ya que ser amable, educado, y atender a nuestros clientes con una sonrisa propiciara un ambiente cómodo.  **Trabajo en Equipo:** fomentar en nuestro personal la cooperación utilizando sus habilidades individuales más allá de los conflictos personales que pudiera haber a nivel personal.  **Transparencia:** En nuestra notaria brindaremos en cada uno de nuestros servicios un actuar ético en cada trámite, que permita generar confianza en nuestros usuarios y mejorar la conexión e incrementar una competitividad laboral. | **SEGUIMIENTO:**   * Se realizarán mediante procesos de seguimiento como peticiones, quejas y reclamos. * Evaluaciones psicodinámicas que permitan medir la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado. * Así mismo la constante evaluación del cumplimiento de los objetivos propuestos. |

1. **CONTENIDO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |

| **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 |
| 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 afectar. |
| 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. |