

NOTARIA UNICA DE SANTO DOMINGO DR. CARLOS MARIO BUSTAMANTE	GESTIÓN SERVICIOS NOTARIALES	
	PROCESO GESTION ESTRATEGICA	
	PÁGINA:1 DE 3	VERSIÓN: 002

NOMBRE: GESTIÓN ESTRATÉGICA	
OBJETIVO: Establecer los lineamientos estratégicos, para garantizar la prestación de los servicios notariales, con eficiencia, agilidad y eficacia.	ALCANCE: Aplica desde la definición de los objetivos estratégicos, orientados a alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios notariales, hasta la verificación del cumplimiento de dichos objetivos mediante indicadores y mecanismos de mejora continua.
RESPONSABLE: Líder de Gestión Estratégica (Notaria).	PARTICIPANTES: Líderes de proceso, personal en general.
FACTORES CLAVES DE ÉXITO: Competencia del personal: Educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para la función. Amabilidad: Atención al usuario con enfoque diferencial y trato respetuoso. Gestión de recursos: Identificación, suministro y administración adecuada de los recursos necesarios (humanos, físicos y tecnológicos). Liderazgo y cultura organizacional: Enfoque en trabajo en equipo, orientación al cliente, responsabilidad y actitud positiva frente al cambio.	SEGUIMIENTO: Comités Operativos: Seguimiento a planes operativos, gestión de quejas y reclamos, evaluación de indicadores, análisis de satisfacción del usuario y acciones correctivas, preventivas y de mejora. Comités Estratégicos (Revisión por la Dirección): Evaluación del cumplimiento de objetivos estratégicos, revisión del cuadro de mando integral, seguimiento al desempeño de los líderes de proceso y análisis de los factores clave de éxito.
ACTIVIDADES PRINCIPALES: Planear (P): <ul style="list-style-type: none"> • Definir el plan estratégico y los objetivos institucionales. • Traducir y alinear las estrategias con los procesos. • Diseñar la planeación operativa. Hacer (H):	

<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las estrategias planteadas y las acciones derivadas del plan. <p>Verificar (V):</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorear el cumplimiento de los planes operativos y estratégicos. Realizar seguimiento al desempeño de los procesos. <p>Actuar (A):</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar ajustes al plan estratégico y operativos con base en los resultados obtenidos. 	
<p>REQUISITOS:</p> <p>Legislación y normatividad vigente expedida por los entes reguladores: Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares, Instrucciones y demás disposiciones aplicables.</p>	<p>RECURSOS: (Humano e Infraestructura) Humanos: Ver Estructura Organizacional por procesos. Infraestructura: Hardware, Software, Red, Sala de reuniones, Internet, intranet.</p>

Proveedor	Entradas	Salidas
Superintendencia de Notariado y Registro	Marco legal (decretos, resoluciones, circulares, instructivos, comunicaciones)	Plan estratégico: misión, visión, política de calidad, objetivos y estrategias
Oficina de Instrumentos Públicos	Información del inmueble para elaboración de escrituras	Estructura organizacional por procesos
Catastro	Expedición de documentos: paz y salvos predial, valorización, departamentales	Cuadro integrado de mando
Secretaría de Control Urbano e Infraestructura	Licencias de construcción	Lineamientos para la operación de los procesos
Usuarios	Necesidades y expectativas	Información para la prestación del servicio / control de legalidad

2. CONTENIDO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Definir Plan Estratégico	Notario	Anualmente, y conforme a los cambios internos y externos, se actualiza el Plan Estratégico. Este debe incluir como mínimo: Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Mapa de Procesos.
Alinear Objetivos y Definir Indicadores	Líderes de Procesos	Con base en los objetivos estratégicos, cada líder de proceso, junto con su equipo, define los objetivos específicos de su área, las estrategias para su cumplimiento y los indicadores de medición.
Planear los Procesos y la Operación	Líderes de Procesos	A partir de los objetivos e indicadores definidos, se establecen las actividades operativas necesarias para su cumplimiento, de forma coordinada con el equipo de trabajo.
Difundir el Plan Estratégico	Líderes de Procesos	Se garantiza que todo el personal conozca y participe en el cumplimiento del plan estratégico mediante los mecanismos definidos en la Matriz de Comunicaciones.
Ejecutar las Estrategias	Líderes de Procesos	Cada líder es responsable de llevar a cabo las estrategias y actividades establecidas en su respectivo plan operativo.
Hacer Seguimiento a la Operación	Comité Operativo.	Se realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades operativas e indicadores en el Comité Operativo, conforme a lo establecido en las condiciones generales.
Hacer Seguimiento a la Estrategia	Comité estratégico.	Se evalúa el avance y cumplimiento del Plan Estratégico en el Comité Estratégico, verificando el impacto de las decisiones estratégicas.
Planear Entradas para la Revisión por la Dirección	Líder del proceso de Gestión Estratégica Y Líderes de procesos.	Al finalizar el año, los líderes presentan información relevante a la Notaría para la Revisión por la Dirección: auditorías, quejas, indicadores, satisfacción del cliente, acciones correctivas/preventivas, y resultados anteriores.
Realizar la Revisión General por la Dirección	Líder del proceso de Gestión Estratégica Líderes de procesos.	Se convoca a los líderes a una reunión de revisión general del sistema de gestión para evaluar resultados, definir mejoras y garantizar el cumplimiento del ciclo estratégico.