



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION PREDIAL

CÓDIGO: 210-30.3-01

REVISIÓN: 01

FECHA: 06/10/2017

PROPÓSITO: Prestar servicios de Gestión predial a entidades publicas y privadas que lo requieran, cumpliendo las obligaciones contractuales y los requisitos legales aplicables a los productos entregados, con miras de lograr la satisfacción de los clientes y el crecimiento de la entidad.

RESPONSABLE: Líder Gestión Predial

AUTORIDAD: Subgerencia

FUENTE	ENTRADAS	ACTUAR	PLANEAR	SALIDAS	PARTE INTERESADA
	<p>1. Entidades públicas y privadas → Necesidad de gestionar Convenios interadministrativos de Gestión Predial</p> <p>2. Personas naturales o jurídicas, públicas y privadas → Necesidad de asesoría y generación de informes o productos para trámites prediales. Requisitos</p> <p>3. Personas naturales o jurídicas, públicas y privadas → Ubicación y área del inmueble. Linderos del predio. Certificado de tradición y libertad del inmueble. Escritura pública y demás documentación solicitada</p> <p>4. Direccionamiento Estratégico → Oportunidades de mejora, necesidades de control si se requiere. Presupuesto asignados para la entidad, Planeación Institucional: Plan Estratégico, Políticas, Objetivos de la empresa, Proyectos institucionales, Planes de Acción, Resultado de la gestión de los cambios del SGC, Resultado de la revisión por la dirección: Decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios y recursos</p> <p>5. Comercialización y administración de inmuebles → Necesidad de asesoría y generación de informes o productos para trámites prediales. Requisitos</p> <p>6. Gestión Jurídica → Actuación Judicial o Extrajudicial, asesoría y conceptos jurídicos, Normograma</p> <p>7. Proceso Gestión Financiera → Recursos financieros asignados, facturación. Informes y registros contables</p> <p>8. Gestión de recursos físicos → Infraestructura mantenida y adecuada para la operación</p> <p>9. Gestión de personal → Personas competentes para los procesos, actividades de formación y de bienestar.</p> <p>10. Gestión Documental → Documentación del SGC y lineamientos para el control de la información documentada. Tablas de retención documental.</p> <p>11. Evaluación y Mejora → Seguimiento a planes e indicadores, Mapas de riesgo, Informe de auditoría, Planes de mejoramiento y su seguimiento, Lineamientos del SGC., Programas y planes de auditoría, informes de auditoría.</p> <p>12. Proveedores → Productos y servicios solicitados y negociados para la prestación del servicio y elaboración de los productos de Gestión predial</p>	<p>1. Realizar Planes de Mejoramiento por procesos y seguimiento.</p> <p>2. Implementar acciones preventivas para tratar los riesgos identificados en el mapa de Riesgos</p> <p>3. Generar acciones correctivas y de mejoramiento según el análisis del desempeño del proceso y la identificación de oportunidades de mejora</p> <p>4. Tomar acciones sobre las quejas y reclamos de los clientes según se haya evaluado su necesidad</p>	<p>1. Identificar clientes potenciales y sus requisitos. Planificar la elaboración de ofertas.</p> <p>2. Realizar el análisis técnico, económico y administrativo para la asesoría y elaboración de productos de Gestión Predial</p> <p>3. Revisar títulos y análisis de los documentos y las características del predio para planificar la asesoría o elaboración de productos</p> <p>4. Planificar visitas a los predios según necesidad</p> <p>5. Establecer la metodología para realizar los estudios topográficos, estudio de Títulos, Estudios Catastrales, estudios Sociales los avalúos y asesoría de la gestión predial</p> <p>6. Asignar profesionales y coordinar tiempos y actividades para la elaboración de los productos de gestión predial</p> <p>7. Definir lineamientos para atender las manifestaciones de satisfacción de los clientes y evaluar su satisfacción.</p>	<p>1. Ofertas comerciales, contratos, documentos, Informes de resultados → Entidades, clientes</p> <p>2. Estudios topográficos, Avalúos de bienes muebles, inmuebles, asesoría y productos en gestión predial, respuesta a solicitudes. → Clientes (Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas)</p> <p>3. Resultado de Avalúos de inmuebles, informes → Comercialización y administración de inmuebles</p> <p>4. Necesidades de recursos, identificación de cambios, oportunidades de mejora, resultados de desempeño de los procesos. → Direccionamiento Estratégico</p> <p>5. Necesidades de formación, necesidades de personal → Gestión de personal</p> <p>6. Necesidades de documentación, novedades respecto al control de la información documentada de la entidad, Información documentada, clasificación de la información y aplicación de los controles. → Gestión Documental</p> <p>7. Oportunidades de mejora, necesidades de control si se requiere, Necesidad de control y evaluación de los criterios de la Auditoría, Identificación y tratamiento para minimizar los riesgos (Matrices de riesgo), Requisitos Normativos y Reglamentarios, resultados de la operación del proceso. (Información documentada) → Evaluación y Mejora</p> <p>8. Solicitud infraestructura y recursos físicos, solicitud de mantenimientos, reporte de novedades → Gestión de recursos físicos</p> <p>9. Solicitud asesoría, conceptos jurídicos, procesos → Gestión Jurídica</p> <p>10. Solicitudes de disponibilidad presupuestal, seguimiento de recursos y presupuestos, solicitudes de facturación → Gestión financiera</p> <p>11. Solicitudes, requisitos, resultados de seguimiento, informes, comunicaciones → Proveedores</p> <p>12. Información documentada, clasificación de la información, solicitudes documentales y aplicación de los controles para la conservación y almacenamiento de la información documentada → Gestión Documental</p>	
		VERIFICAR	HACER		
		<p>1. Realizar seguimiento a los indicadores de gestión del proceso</p> <p>2. Evaluar mapa de riesgos del proceso. Realizar seguimiento a los planes de acción para tratamiento de riesgo</p> <p>3. Revisar los requisitos de los servicios ofrecidos al clientes y de capacidad. Hacer seguimiento a las ofertas presentadas.</p> <p>4. Verificación de los documentos suministrados por el cliente.</p> <p>5. Revisar contratos</p> <p>6. Realizar las actividades necesarias para el control de calidad de os productos de gestión predial</p> <p>7. Hacer seguimiento a la atención, solución y respuesta de las solicitudes de la entidad cliente</p>	<p>1. Generación de ofertas para la prestación de servicios de asesoría y gestión predial.</p> <p>2. Realizar las actividades para la elaboración y celebración del contrato.</p> <p>3. Realizar el estudio técnico necesario para los levantamientos topográficos y/o los avalúos contratados y productos de gestión predial</p> <p>4. Realizar el análisis de planos, estudios y/o diseños previos.</p> <p>5. Selección y evaluación de proveedores para el suministro de procesos, servicios y productos requeridos</p> <p>6. Prestación de la asesoría en Gestión predial y elaboración de productos y entregables</p> <p>7. Atender quejas y reclamos de los clientes y tramitar a través de QMA y evaluar satisfacción de los clientes</p> <p>8. Solicitar la facturación, pago y liquidación del contrato. Presentar informes</p>		
INFORMACION DOCUMENTADA		INDICADORES DE GESTIÓN		REQUISITOS	
<p>1. Procedimiento de Gestión Predial</p> <p>2. Instructivo para el estudio de Títulos</p> <p>3. Instructivo para estudios Topográficos</p> <p>4. Instructivo para Avalúos</p>		<p>1. Porcentaje de Ingresos Obtenidos por Gestión Predial</p>		<p>CLIENTE</p> <p>Entrega de los productos en los tiempos acordados, asesoría en la gestión predial conforme a los requisitos, entrega completa y conforme de los productos</p>	

- 5. Instructivo para estudios Catastrales
- 6. Instructivo para estudios Sociales
- 7. Instructivo de Negociación para la Adquisición de Predios

- 2. Porcentaje de Clientes Satisfechos
- 3. Efectividad en la Negociación
- 4. Porcentaje de Producto No conforme

RECURSOS
1. Equipo de computo con internet
2. Paquete Office
3. Implementos de oficina

LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Resolución 070 de 2011 – IGAC POT Ley 388 de 1997 Ver Normograma
ISO 9001: 2015	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
ORGANIZACIÓN	Cumplimiento de los requisitos de los productos de gestión predial. Cumplimiento y seguimiento del presupuesto. Satisfacción del cliente

ELABORO	REVISO	APROBO	FECHA DE APROBACIÓN
NOMBRE: JAVIER JAIMES	NOMBRE: ANDERSON MELO	NOMBRE: EDILBERTO SALAZAR	06/10/2017
CARGO: COORDINADOR PRISMA CONSULTORIA	CARGO: PROFESIONAL	CARGO: SUBGERENTE	
FECHA: 06/10/2017	FECHA: 06/10/2017	FECHA: 06/10/2017	