



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PLAN ESTRATEGICO
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”
2010 - 2011**

Bogotá D.C., Febrero de 2010

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

1. Introducción

“La Planeación Estratégica es un conjunto de acciones que deben ser desarrolladas para lograr los Objetivos Estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances”

El Plan Estratégico “**EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD 2008-2011**” de la Registraduría Nacional, marcó el inicio de una serie de actividades de orden estratégico que permiten del cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y la mejora continua de los procesos.

La Planeación Estratégica en la Registraduría Nacional, se encuentra estructurada bajo el Modelo Matricial, fundamentalmente por ser un modelo de tipo estructurado y analítico, de fácil entendimiento y adaptación, lo cual permitió aplicarlo a la Entidad.

2. Marco legal

- Constitución Nacional Artículo 339, Artículo 341
- Ley 152 de 1.994 “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”. Artículo 26. Artículo 29.

3. Orientación Estratégica de la Entidad

3.1 Misión

“Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas”.

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

3.2 Visión

La Registraduría Nacional del Estado Civil será una Institución reconocida por la ciudadanía colombiana, por su excelencia en la prestación de los servicios a su cargo, garantizando la facilidad de acceso a toda la población, mediante la utilización de tecnologías modernas y el compromiso de sus funcionarios en la consolidación de un sistema de registro civil e identificación ágil, confiable y transparente, en la expedición de los documentos de identidad y la oportunidad, transparencia y eficiencia en la realización de los procesos electorales.

3.3 Políticas Estratégicas de la Registraduría Nacional del Estado Civil

Política de Estilo de Dirección

Adoptada mediante **Resolución Numero 2196 del 16 de Abril de 2009**

El Registrador Nacional del Estado Civil y su equipo del Nivel Directivo, guían y orientan la administración de la Registraduría Nacional del Estado Civil hacia la prestación del servicio con calidad, bajo los principios y valores éticos, efectividad en la Gestión de los Recursos Públicos, la Rendición de Cuentas, definición de Políticas estratégicas y Operativas, coordinación y colaboración con los demás Entes Públicos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en general, en cumplimiento de la Misión Institucional, Principios y fines consagrados e la Constitución Política y la Ley.

La Alta Dirección de la Registraduría Nacional del Estado Civil establece los lineamientos a través del Estilo de Dirección para el logro de los Objetivos Corporativos y la Misión a través de los Pilares fundamentales en:

Direccionamiento Estratégico de la Entidad

- Liderar procesos de Modernización
- Formular y ejecutar planes, proyectos y programas
- Promover la innovación y el servicio al cliente con calidad
- Propender por el mejoramiento de los procesos y la prestación de los servicios
- Propender por el mejoramiento de los procesos y prestación de los servicios

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

Gestión del Talento Humano

- Activar los principios y valores establecidos en el compromiso Ético de la Entidad.
- Diseñar y dar cumplimiento a las políticas.
- Empezar acciones permanentes de sensibilización institucional.
- Fortalecer competencias y habilidades de sus servidores públicos.

Gestión Administrativa

- Gestionar acciones y recursos que promuevan el cumplimiento de la Misión Institucional.
- Articular políticas para suministrar de manera ágil la información que soliciten los Entes de Control.
- Establecer mecanismos de control y evaluación periódica sobre las disposiciones impartidas.
- Promover la cultura del autocontrol y la autoevaluación en los servidores.
- Hacer uso racional y transparente de los recursos.

Política del Talento Humano

Adoptada mediante **Resolución Numero 2195 del 16 de Abril de 2009**

La Registraduría Nacional del Estado Civil, reconoce que en los diferentes procesos de la Misión Institucional, el talento humano es una fortaleza debido a su compromiso institucional y responsabilidad humana y social. Es por esto, que la Entidad se compromete a:

- Seleccionar y vincular a personas idóneas con el perfil de competencias establecidas en los manuales.
- Administrar el talento humano a través de los principios y valores institucionales.
- Fortalecimiento de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos.
- Mejoramiento del clima organizacional.
- Desarrollo integral.
- Desarrollo familiar.
- Reconocimiento laboral.
- Generación de planes, programas y proyectos.

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

Política de Información y Comunicación Pública

Adoptada mediante **Resolución Numero 2197 del 16 de Abril de 2009**

La Registraduría Nacional del Estado Civil, en cumplimiento de sus funciones y competencias institucionales se compromete a través de la política de Información y Comunicación a:

Política de Información

- Proporcionar información objetiva, relevante, verificable, pertinente y equitativa a los ciudadanos y grupos de interés.
- La Rendición de Cuentas propenderá por brindar las condiciones y herramientas necesarias para la toma de decisiones.
- El adecuado desempeño de los servidores de la entidad, se vera reflejado en la intercomunicación, integración y la unificación de criterios.

Política De Comunicación Pública

- Orientada a garantizar que la información sea clara, completa, veraz, asertiva, imparcial, transparente y oportuna.
- Basada en el principio de publicidad de la función administrativa, que esta al servicio e los intereses generales, de tal forma que los clientes internos y externos, puedan tomar decisiones acertadas en aras del fortalecimiento de la democracia y de las instituciones políticas del Estado Colombiano

Política de Calidad

Adoptada mediante **Acta Numero 002 de 2009** – Comité de Coordinación de Control Interno.

La Registraduría Nacional del Estado Civil busca satisfacer las necesidades de identificación y participación democrática de las personas, a través de la prestación transparente, imparcial, oportuna y efectiva de los servicios, con personal competente, motivado y comprometido, con el uso de modernas tecnologías, mejorando continuamente los procesos y atendiendo las disposiciones legales y los requisitos de los usuarios.

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

Política de Administración de Riesgos

Adoptada mediante **Resolución Numero 8183 del 5 de diciembre de 2008**

La Política de Administración del Riesgo de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se constituye en parte esencial del Direccionamiento Estratégico y parte integral de los sistemas de Control Interno y de Calidad, a través de la aplicación de la metodología, que permite Identificar, analizar y valorar los riesgos, lo cual conduce a la cultura del Autocontrol y Auto evaluación a la gestión y al control de los Macroprocesos y Procesos de la Entidad y dar cumplimiento a los objetivos institucionales y a la adecuada toma de decisiones.

4. Evolución de la Planeación Estratégica en la Registraduría Nacional

La Planeación Estratégica 2008 – 2011 en la Registraduría Nacional sufrió un proceso de transición, en razón a que hasta el año 2008, la entidad desarrollaba su gestión desde la óptica de áreas funcionales, y posteriormente fundamentados en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno - MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad- NTCGP- 1000 2004, se paso en el año 2009 a un enfoque por procesos.

La metodología que se utilizó en la Registraduría Nacional del Estado Civil para la identificación del Plan Estratégico 2008-2011, fue el modelo tradicional de Planeación Estratégica o "Modelo Matricial" el cual contiene:

Consultoría especializada, conferencias magistrales y talleres prácticos.

Base teórica: Modelo de Planeación Estratégica Matricial de F. David y Bcs – Harvard Business School desarrollado por los profesores Robert S. Kaplan y David P Norton.

En el 2008 se realizó un seminario taller, en el cual participaron el Registrador Nacional y Directivos, desarrollado en las siguientes etapas:

Etapas Planeación Estratégica	Objetivo de la etapa
1. Diagnostico :	Determinar aspectos de mayor impacto o incidencia en la entidad (factores internos y externo)
2. Contrastación	Adelantar la comparación entre el diagnostico y el deber ser Organizacional.
3. Diseño	Definir a partir de la contrastación los objetivos que se deberán cumplir.

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

Para la etapa de Diagnostico, los asistentes se distribuyeron en grupos de trabajo, quienes emplearon la metodología de lluvia de ideas para identificar:

- Factores Internos de debilidades y fortalezas, (matriz MEFI)
- Factores Externos de debilidades y fortalezas, (matriz MEFE)
- Promedios simples de las ponderaciones de los grupos para las ponderaciones totales de las matrices.
- Consenso para las calificaciones de magnitud tanto de fortalezas, como de debilidades.

Después de obtener el Diagnostico, se procedió a la etapa de la Contrastación, la cual permitió establecer los siguientes Objetivos y Ejes Estratégicos:

Objetivos Estratégicos 2008 -2011

1. Depurar el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes.
2. Consolidar el desarrollo del PMT II en la producción de cédulas de ciudadanía.
3. Garantizar que toda la población cuente o disponga de las cédulas de ciudadana de última generación.
4. Institucionalizar una nueva cultura de Servicio al Cliente.
5. Adoptar y poner en marcha un Sistema Integrado de Gestión.

Ejes Estratégicos 2008 – 2011

Las estrategias se agruparon en 7 Ejes Estratégicos bajo los cuales se reflejan como salvar las restricciones y como aprovechar las posibilidades con que cuenta la Entidad para cumplir con sus objetivos propuestos.

1. Mejoramiento de las relaciones con otras entidades.
2. Reorientación de la cultura de servicio al cliente.
3. Gestión Institucional basada en un enfoque por procesos.

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

4. Fortalecimiento comunicación interna.
5. Mejoramiento de la infraestructura en todos los órdenes.
6. Fortalecimiento del talento humano.
7. Identificación de nuevas fuentes de financiación.

RELACION DE OBJETIVOS Y EJES ESTRATEGICOS	
1. Depurar el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes	2. Reorientación de la cultura de servicio al cliente
2. Consolidar el desarrollo del PMT II en la producción de cédulas de ciudadanía	2. Reorientación de la cultura de servicio al cliente
3. Garantizar que toda la población cuente o disponga de las cédulas de ciudadanía de última generación	2. Reorientación de la cultura de servicio al cliente. 5. Mejoramiento de la infraestructura en todos los órdenes
4. Institucionalizar nueva cultura de Servicio al Cliente	1. Mejoramiento de las relaciones con otras entidades. 2. Reorientación de la cultura de servicio al cliente. 5. Mejoramiento de la infraestructura en todos los órdenes. 8. Fortalecimiento del Talento Humano 9. Identificación de nuevas fuentes de financiación.
5. Adoptar y poner en marcha un Sistema Integrado de Gestión	3. Gestión Institucional basada en un enfoque por procesos. 4. Fortalecimiento comunicación interna. 6. Fortalecimiento del talento humano

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

4.1 Criterios de Medición Objetivos Estratégicos 2008 - 2011

Para realizar la medición al grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, teniendo en cuenta que no se podían proyectar metas cuantificables para cada uno de los objetivos al año 2011, se determinó con base en el análisis y resultado obtenido de la matriz DOFA, MEFI y MEFE.

Para la Vigencia 2008, se implementó:

- Planeación de QUE´S y COMO´S con base en áreas funcionales.
- Enfoque de los COMO´S por ejes estratégicos.
- Articulación del programa estratégico QUE´S y COMO´S.
- Utilización del Sistema de información SIGES para la formulación, ejecución, seguimiento y control del Plan de Acción como fuente de información para medir el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.
- Utilizar el Banco de Proyectos de Inversión Nacional, registrados en el sistema BPIN 2008 -2009. del Departamento Nacional de Planeación.

4.2 Resultados de Medición Objetivos Estratégicos vigencia 2008

De acuerdo a la ponderación que se estableció para medir el grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos 2008-2011, los responsables de las dependencias al formular el Plan de Acción 2008, registraron las actividades a desarrollar durante la vigencia, de las cuales algunas se desarrollaron para dar cumplimiento a los Objetivos Estratégicos.

Porcentaje de Cumplimiento Objetivos Estratégicos Vigencia 2008		
Objetivos Estratégicos	Distribución Porcentual vigencia 2008	% de Cumplimiento por objetivo Estratégico 2008
1. Depurar el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes	5%	4.58%
2. Consolidar el desarrollo del PMT II en la producción de cédulas de ciudadanía	3%	2.87%

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

3. Garantizar que toda la población cuente o disponga de las cédulas de ciudadanía de última generación	5%	4.41%
4. Institucionalizar nueva cultura de servicio al cliente	2%	1.61%
5. Adoptar y poner en marcha un Sistema Integrado de Gestión	5%	4.77%
Total peso porcentual vigencia 2008	20%	18.24%



Fuente: Plan de Acción Institucional 2008

4.3 Resultados de Medición Objetivos Estratégicos vigencia 2009

La Planeación Estratégica de la vigencia 2009, se basó en Planeación de QUÉ'S y COMO'S con base en Macro procesos, Procesos, Actividades, Planes, Proyectos y Programas, (Críticos, fundamentales) que se desarrollaron y que contribuyeron directamente al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos 2008-2011.

Se Utilizó el Sistema de información SIGES para la formulación, ejecución, seguimiento y control del Plan de Acción Institucional, por cada Macroproceso con sus respectivos procesos, teniendo en cuenta las actividades a desarrollar en la vigencia. (Circular 018 del 17 de febrero de 2009 "Plan de Acción Institucional"). Así mismo, se tuvo en cuenta el indicador o indicadores que tuvieran una relación directa y que contribuyen en la medición de los Objetivos Estratégicos, debidamente soportados en la medición porcentual entre lo programado vs lo ejecutado y resultados obtenidos durante la vigencia 2009. (Actividades, proyectos, planes y programas) identificados como críticos.

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

Los responsables de los procesos realizaron una ponderación a los indicadores identificados para cada objetivo estratégico, teniendo en cuenta el grado de importancia y efecto en la medición los objetivos, cual permitió a través de la "MATRIZ CONSOLIDADA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS" elaborada por la Oficina de Planeación, establecer el grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos vigencia 2009, arrojando los resultados que refleja la siguiente tabla:

Porcentaje de Cumplimiento Objetivos Estratégicos Vigencia 2009		
Objetivos Estratégicos	Distribución Porcentual vigencia 2009	% de Cumplimiento por objetivo Estratégico 2009
1. Depurar el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes	5%	4.75%
2. Consolidar el desarrollo del PMT II en la producción de cédulas de ciudadanía	4%	3.59%
3. Garantizar que toda la población cuente o disponga de las cédulas de ciudadana de ultima generación	5%	4.56%
4. Institucionalizar una nueva cultura de servicio al cliente	3%	2.93%
5. Adoptar y poner en marcha un Sistema Integrado de Gestión	5%	4.61%
Total peso porcentual vigencia 2009	22%	20.43%



Fuente: Reporte de indicadores sistema SIGES 2009

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

5. Ajuste Plan Estratégico 2008 - 2011

Los días 14 y 15 de enero de 2010, se realizó un seminario- taller de Planeación Estratégica, coordinado por la oficina de Planeación, en el cual participó el Registrador Nacional, Directivos y funcionarios de apoyo, utilizando una metodología similar a la desarrollada en el año 2008, con las siguientes etapas:

Etapas Planeación Estratégica	Objetivo de la etapa
1. Diagnostico	Determinar aspectos de mayor impacto o incidencia en la entidad (factores internos y externo)
2. Contrastación	Adelantar la comparación entre el diagnostico y el deber ser Organizacional.
3. Diseño	Definir a partir de la contrastación los objetivos que se deberán cumplir.

Para la etapa de Diagnostico, los asistentes se distribuyeron en 5 grupos de trabajo, quienes emplearon la metodología de lluvia de ideas para identificar:

- 1 Factores Internos de debilidades y fortalezas, (matriz MEFI)
- 2 Factores Externos de debilidades y fortalezas, (matriz MEFE)
- 3 Promedios simples de las ponderaciones de los grupos para las ponderaciones totales de las matrices.
- 4 Consenso para las calificaciones de magnitud tanto de fortalezas, como de debilidades.

Análisis Matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

La matriz DOFA se utilizó como herramienta para evaluar los factores internos y externos que afectan la Entidad y de esta forma definir estrategias y efectuar revisión, ajuste y redefinición de los Objetivos Estratégicos 2010 – 2011.

Lo anterior, permitió redefinir los objetivos estratégicos 2010 - 2011, de igual forma se estableció el responsable para cada uno de los mismos, quedando de la siguiente manera:

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Responsable
<p>1. Depurar, y mantener actualizado el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes, permitiendo el control biométrico de los electores.</p>	<p>Macroproceso de Identificación y Electoral</p> <p>Identificación Supervisor: <i>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación</i></p> <p>Responsables: <i>Director Nacional de Identificación</i> <i>Director Nacional de Registro Civil</i></p> <p>Electoral Supervisor: <i>Registrador Delegado en lo Electoral</i></p> <p>Responsables: <i>Director de Censo Electoral</i> <i>Gerente de Informática</i></p>
<p>2. Asegurar la transición de los procesos de producción de documentos de identificación a la Registraduría Nacional del Estado Civil.</p>	<p>Macroproceso de Identificación</p> <p>Supervisor: <i>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación</i></p> <p>Responsables: <i>Director Nacional de Identificación</i> <i>Director Nacional de Registro Civil</i></p>
<p>3. Garantizar el derecho a la identificación con énfasis en las personas de grupos vulnerables.</p>	<p>Macro proceso de Identificación</p> <p>Supervisor: <i>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación</i></p> <p>Responsables: <i>Director Nacional de Identificación</i> <i>Director Nacional de Registro Civil</i></p>
<p>4. Implementar el modelo legal de Servicio al Cliente</p>	<p>Macroproceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico</p>

PLAN ESTRATEGICO
"El Servicio es nuestra Identidad"
2010 -2011

	<p>Supervisor: <i>Secretario General</i></p> <p>Responsable: <i>Jefe Oficina de Planeación</i></p>
5. Apropiar un Sistema Integrado de Gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil.	<p>Macroproceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico</p> <p>Supervisor: <i>Secretario General</i></p> <p>Responsable: <i>Jefe Oficina de Planeación</i></p>
6. Diseñar y aplicar estrategias de comercialización de los servicios que ofrece la entidad.	<p>Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera</p> <p>Responsables: <i>Gerente Administrativo y Financiero</i> <i>Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación</i></p>
7. Creación y puesta en marcha de una estrategia para el estudio, conocimiento y desarrollo permanente del tema electoral en Colombia.	<p>Macroproceso de Electoral</p> <p>Responsable: <i>Registrador Delegado en lo Electoral</i></p>

6. Plan de Acción de Objetivos Estratégicos

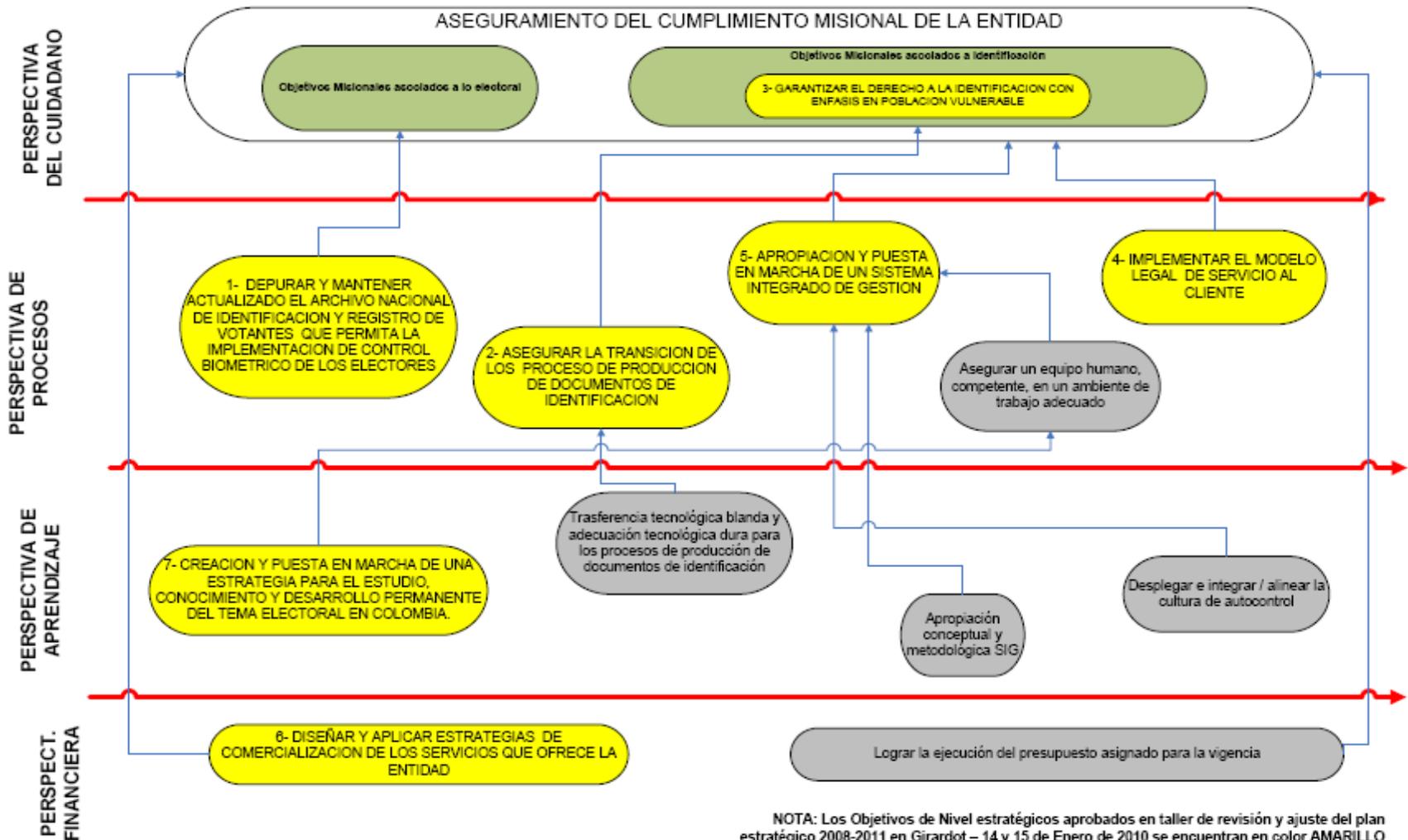
Los responsables de los Objetivos Estratégicos, elaboraron un plan de Acción por cada objetivo, el cual contiene las etapas a desarrollar y los indicadores que permiten medir el cumplimiento de los mismos, definidos para la vigencia 2010-2011.

7. Mapa Estratégico 2010-2011

Como resultado del trabajo anteriormente mencionado se estableció para la Registraduría Nacional del Estado Civil el Mapa Estratégico como se refleja en el anexo 1.

Anexo 1.

MAPA ESTRATEGICO REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL



NOTA: Los Objetivos de Nivel estratégico aprobados en taller de revisión y ajuste del plan estratégico 2008-2011 en Girardot - 14 y 15 de Enero de 2010 se encuentran en color AMARILLO mientras que los tácticos propuestos están en color GRIS y los estándar de misión en color VERDE