



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 1 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y CONTROL

NELSON JAVIER LOPEZ RODRIGUEZ
DIRECTOR GENERAL

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
CONTROL INTERNO

GRICELDA PULIDO JAIMES
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DELEGADA ALTA DIRECCIÓN

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CALIDAD-MECI
2013

Elaboró	Aprobó	Copia Controlada __x__
Comité Calidad	Dr. Nelson López R.	Copia no Controlada __



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	2 de 61

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PRESENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR PARTE DEL DIRECTOR.....	5
2. OBJETIVO MANUAL DE CALIDAD	5
3. CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
4. RESPONSABLES	6
5. DEFINICIONES.....	7
6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS.....	114
6.1. Estructura Organizacional	16
6.2. Clientes o usuarios y/o suscriptores	18
7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL BIF	18
7.1. Misión.....	18
7.2. Visión	18
7.3. Objetivos de Calidad	19
7.4. Política de Calidad del BIF.....	19
8. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA.....	21
8.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:.....	21
8.2. Exclusiones:.....	21
8.3. Mapa de Procesos del Banco Inmobiliario de Floridablanca	21
8.4. Listado General de Documentación del Sistema de Gestión Integral.....	25
8.5. Descripción de los Procesos y su Interacción.....	22
8.6. Matriz de relación NTCGP 1000:2009 y documentos asociados en el BIF.....	25
8.7. Matriz de Comunicaciones	25
8.8. Matriz de Responsabilidades	25
8.9. Listado Maestro de Registros	25
8.10. Caracterización de los Procesos.....	25
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	25
10. NOTAS DE CAMBIO	26
11. ANEXOS	26

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 3 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Calidad del BIF, busca presentar de forma clara y coherente, el Modelo Gerencial, fundamentado en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, los cuales están soportados en el Modelo de operación por Procesos y refleja la convicción de que contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos con estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma. Es la intención del BIF de demostrar que siendo una Entidad humana, solidaria y competitiva tiene la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y la normatividad aplicable.

El compromiso adquirido por la Alta Dirección y sus servidores públicos, sigue siendo fundamental en la adopción y puesta en marcha de la Norma NTCGP 1000-2009 el MECI, basado en los principios de aprendizaje, la práctica de toma de decisiones fundamentadas en los principios de autorregulación, autocontrol y autogestión, dando cumplimiento a las directrices emanadas por el Gobierno Nacional, consagradas en la Ley 872 de 2003 y en el Decreto reglamentario 4110 de 2004, que adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004, actualizada por la NTCGP 1000:2009.

Este Manual contiene generalidades sobre el BIF, la plataforma estratégica, normatividad, objetivos, alcance y exclusiones del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de planificación institucional, Requisitos de la documentación, Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. Los anteriores son componentes importantes para el logro de la Política de Gestión Institucional y enmarca la forma en que la Entidad cumple con los requisitos exigidos por el cliente mediante la implementación del Sistema Integral de Gestión, y su interrelación con el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

El Manual de Calidad se encuentra disponible en la página WEB de la Oficina de Gestión de Calidad para su consulta, quedando el original bajo resguardo de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

La Delegado de la Alta Dirección para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, es responsable del control de las revisiones a este manual de calidad.



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 4 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos con código EV-CAL-PR-04, en el numeral 6.1 Control de Documentos Internos.

Así mismo, este documento tiene por objeto presentar la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y el Sistema de Gestión Integral, establecido para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos, que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

El BIF, ha iniciado este proceso con el fin de cumplir su objeto social eficaz y eficientemente, propiciando un cambio en la cultura organizacional de tal manera que se dé un enfoque hacia el cliente (comunidad), y hacia la cultura de mejoramiento que es base de este sistema.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 5 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

1. PRESENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR PARTE DEL DIRECTOR

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la Norma NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública y el MECI Modelo Estándar de Control Interno realizado por el Banco Inmobiliario de Floridablanca.

Aunando esfuerzos con el equipo de trabajo se asume la responsabilidad de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005 como una herramienta administrativa que facilita el manejo integral del Banco Inmobiliario de Floridablanca, propiciando un cambio en la cultura organizacional de tal manera que se dé un enfoque hacia el cliente (comunidad), mediante la implementación de un modelo operativo por procesos plasmado en este Manual de Calidad.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo del manual es documentar y establecer las pautas de implementación y manejo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del BIF para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009; y se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Integrado de Gestión de Calidad en todos los procesos de la Entidad.

Este Manual de Calidad, constituye una herramienta fundamental del Sistema Integrado de Gestión del Banco Inmobiliario de Floridablanca, debido a que además de identificar procesos determina su secuencia e interacción.

Con la documentación del sistema, se obtienen entre otros beneficios como: Estandarización de procedimientos, Caracterización y homologación del quehacer diario de una entidad pública a pesar de los constantes cambios de la normatividad colombiana, constituye una plataforma para construir otros sistemas de gestión como el Sistema de Control Interno, Facilita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente, integrados a los requisitos propios de los clientes, Motivación y compromiso del personal, Mejoramiento del clima organizacional, Conocimiento de las necesidades de la comunidad, Mejora de la imagen institucional, Gestión con eficacia, eficiencia y efectividad para ser competitivos.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 6 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

La Dirección como responsable de la gestión y el desarrollo de todo y cada uno de los procesos que definen la calidad de su servicio, pondrá a disposición del personal que la conforma su compromiso, respaldo y los recursos necesarios para el logro de los objetivos propuestos y no ahorrará esfuerzos, para propender en forma permanente por el cumplimiento de la metodología y los procesos definidos en el Manual de Calidad teniendo como objetivo fundamental, cumplir los requisitos y las expectativas de los clientes y así propender por el beneficio de la Entidad, respaldada con la satisfacción, participación y desarrollo personal de cada uno de sus funcionarios.

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

El Sistema Integrado de Gestión y Control para EL BIF, fue establecido con el fin de lograr sus objetivos institucionales, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y el mejoramiento continuo de los servicios a cargo; entendido este como el conjunto articulado de herramientas de Gestión: Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, bajo la norma NTCGP-1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

4. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

El presente manual se administrará y controlará de acuerdo con el procedimiento de Control de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión y los lineamientos asociados en la NTCGP 1000:2009, este manual es una herramienta para consulta de todas las personas involucradas en el sistema y debe ser conocido por los servidores públicos en todos sus niveles jerárquicos del BIF.

5. CAMPO DE APLICACIÓN

Los procesos descritos son responsabilidad de las siguientes áreas del Banco Inmobiliario de Floridablanca:

- ✓ Dirección
- ✓ Área Jurídica
- ✓ Área Administrativa y Financiera
- ✓ Área Técnica

6. RESPONSABLES

Son responsables de velar por la aplicación e implementación de este Manual: El Director, el Delegado de la Alta Dirección y Coordinador del SIGC, Comité de SIGC y Líderes de Procesos nombrados mediante acto administrativo.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 7 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

7. TERMINOS Y DEFINICIONES

Las siguientes definiciones son tomadas de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, que deben ser conocidos y aplicados por todos los servidores públicos involucrados en el sistema:

7.1 **Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

7.2 **Acción Preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

7.3 **Adquisición de bienes y servicios:** cualquier modalidad de contratación, Convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

7.4 **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto Nivel una entidad.

7.5 **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

7.6 **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

7.7 **Autoridad:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

7.8 **Calidad:** Grado en que un conjunto de características (procesos o productos) inherentes cumple con los requisitos propuestos.

7.9 **Capacidad de una entidad:** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para eses producto o servicio.

7.10 **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

7.11 **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 8 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

7.12 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

7.13 **Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

7.14 **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva).

7.15 **Documento:**
Información y su medio de soporte.

7.16 **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

7.17 **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

7.18 **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

7.19 **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos servidor públicos en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

7.20 **Entidades:** Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

7.21 **Equipo de medición:** Instrumento de medición, *software*, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

7.22 **Especificación:** Documento que establece requisitos.

7.23 **Estructura de la entidad:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

7.24 **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y coordinar una entidad.

7.25 **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 9 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

7.26 Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad. La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

7.27 Macroproceso: Se define como la agrupación de procesos en una entidad, según niveles definidos como ESTRATEGICO, MISIONAL, DE APOYO, EVALUACION Y CONTROL.

7.28 Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño. La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

7.29 Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

7.30 No conformidad: incumplimiento de un requisito.

7.31 Objetivo de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio literal a, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser mensurables y coherentes con la política de la calidad. Cuando una entidad establezca y revise sus objetivos de calidad, debe considerar el marco legal que lo circunscribe y los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta.

7.32 Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

7.33 Política de la Calidad: Orientación que indica la dirección de la calidad en la Organización Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 10 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

7.34 Procedimiento: Es la forma como se desarrollan las actividades que componen un proceso indicando la secuencia y respondiendo a las preguntas ¿QUÉ?, ¿QUIÉN?, ¿PARA QUÉ?, ¿CÓMO? Y ¿DÓNDE? se desarrollan las operaciones y tareas.

7.35 Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

7.36 Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

7.37 Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

7.38 Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

7.39 Producto o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos en la prestación de un servicio.

7.40 Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

7.41 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

7.42 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

7.43 Responsabilidad: derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

7.44 Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 11 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

objetivos establecidos.

NOTA: En el contexto de la NTCGP, los términos conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia se refieren a:

a. **Conveniencia:** grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales

b. **Adecuación:** determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos.

c. **Riesgo** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

7.45 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

NOTA 1. Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.

NOTA 2. Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

7.46 Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

7.47 Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades: (NTCGP1000-2009 Numeral 3.49) Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

7.48 Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

7.49 Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

7.50 Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

7.51 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad: (NTC-ISO 9000-2009, numeral 3.2.3) Es un sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	12 de 61

7.52 Manual de Calidad: (NTC-ISO 9001:2009 numeral 3.30) Es un documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

Nota: Los numerales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización particular.

7.53 Procedimiento: (NTC-ISO 9001:2008, numeral 3.4.5, NTCGP 1000:2009 numeral 3.38) Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Notas:

- Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.

7.54 Planificación de Calidad: (NTCGP 1000:2009 numeral 3.36) Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de calidad.

7.55 Plan de Calidad: (NTC-ISO 9001:2008 numeral 3.7.5) Es un documento que especifica qué procedimientos y recursos deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Notas:

- Estos procedimientos generalmente incluyen los relativos a los procesos de gestión de la calidad y los procesos de realización del producto.
- Un plan de calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de calidad o a procedimientos documentados.
- Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

7.56 Registro: (NTC-ISO 9001: 2008 numeral 3.7.6, NTCGP 1000:2009 numeral 3.42) Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Notas:

- Los registros deben utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	13 de 61

- En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

7.57 Parte interesada: (NTC-ISO 9001:2008 numeral 3.3.7, NTCGP 1000:2009 numeral 3.3.5) Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Nota:

- Grupo puede ser una organización, parte de ella o más de una organización.

7.58 Proceso: (NTC-ISO 9001:2008 numeral 3.4.1, NTCGP 1000:2009 numeral 3.3.9) Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Notas:

- Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas para otros procesos.
- Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.
- Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.
- Cada entidad define los tipos de proceso con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de disponibilidad de los recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: Incluyen todos los procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 14 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

7.59 Mejora Continua: (NTC-ISO 9001:2008 numeral 3.2.13) Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Nota:

- El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la Dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

7.60 Satisfacción del Cliente: (NTC-ISO 9001:2008 numeral 3.1.4, NTCGP 1000:2009 numeral 3.4.7) Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Nota:

- Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.
- Aunque cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo, y estos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

8 GENERALIDADES DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS

A partir del año 2002 mediante el Decreto No. 024 de 2002 nace el Banco Inmobiliario de Floridablanca, en el año 2004 se modifican en su totalidad las condiciones iniciales dando un nuevo rumbo según el Decreto 016 de 2004, en esta forma se constituye una categoría especial de entidad pública, descentralizada, que custodia y administra de manera autónoma e independiente los predios del municipio de Floridablanca, su espacio público, garantizando el uso adecuado del suelo, suministrando los predios que se requieran para el desarrollo de planes de vivienda de interés social, y constituyéndose en un apoyo estratégico técnico y financiero para la ejecución del Ordenamiento Territorial del Municipio de Floridablanca según los lineamientos definidos en la Ley 388 de Julio 18 de 1997.

La figura del BIF se fundamenta en lo general, en el Acuerdo No. 016 de 2004, la Ley 388 de 1997, la Ley 820 de 2002, el cual establece sus objetivos, funciones y características constitutivas. En cumplimiento de su objeto social el Banco

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 15 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Inmobiliario de Floridablanca debe cumplir con las siguientes funciones:

- Formular, dirigir, evaluar y hacer seguimiento a los diferentes programas, proyectos de VIS (Vivienda de Interés Social) del BIF según los lineamientos establecidos por la Nación, el Departamento y el Municipio. Las evaluaciones y seguimientos se realizarán trimestralmente.
- Realizar los estudios técnicos para los predios que se destinen a VIS.
- El BIF revisará y aprobará que los beneficiarios cumplan con los requisitos exigidos para la adjudicación de subsidios a través de seguimiento (visitas).
- Se debe mantener absoluta reserva de la información y solo será autorizada por el Director General.
- Todos los predios que reciba el BIF deben estar a paz y salvo en cuanto a servicios públicos domiciliarios, impuestos y otros gastos que se hayan presentado antes de su recibido, debiendo autorizarse su recibido por parte del Director General.
- Se debe atender las reglamentaciones expedidas por el BIF en lo concerniente a administración de inmuebles municipales y espacio público. Las evaluaciones y seguimientos se realizarán trimestralmente.
- El BIF revisará y aprobará según los lineamientos de Ley las reglamentaciones necesarias para la prestación del servicio del control de la actividad inmobiliaria.
- Se debe mantener absoluta reserva de la información y solo será autorizada por el Director General.
- El BIF realizará los pagos correspondientes según autorización del Director General y siguiendo los lineamientos de Ley a través del área administrativa y financiera.
- El BIF será el encargado de expedir los certificados de actividad inmobiliaria. Las evaluaciones y seguimientos se realizarán trimestralmente.
- El BIF revisará y aprobará según los lineamientos de Ley las reglamentaciones necesarias para la prestación del servicio del control de la actividad inmobiliaria.
- Se debe mantener absoluta reserva de la información y solo será autorizada por el Director General.
- Gestionar, viabilizar e implementar el Plan de Ordenamiento Territorial mediante la combinación de métodos y procedimientos de carácter administrativo, financiero y de gestión del suelo.
- Desarrollar los postulados del POT en sectores específicos que requieren un proceso adicional de planificación, esto es, desarrollan las disposiciones adoptadas en los componentes estructural y general del plan de ordenamiento territorial para concretarlas en proyectos específicos, se

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	16 de 61

dividen en planes parciales, cuyo origen es la Ley 388 de 1997 y actuaciones urbanas integrales o macro proyectos urbanos, originados a partir de la misma norma y las norma que surjan al respecto.

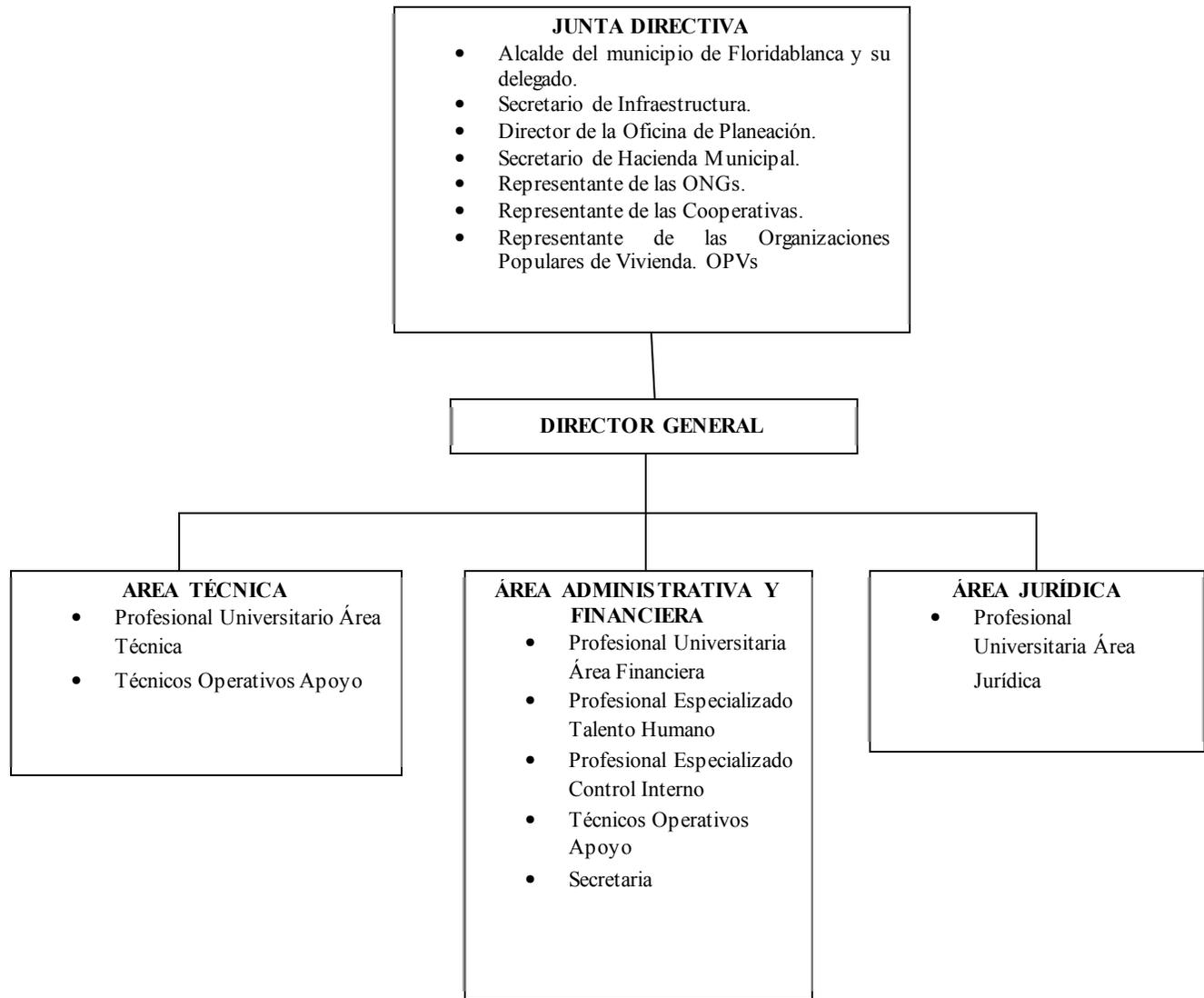
- Permitir la obtención del suelo necesario para llevar a cabo actuaciones urbanísticas a través de instrumentos de gestión.
- Conseguir para el municipio, recursos técnicos, financieros y humanos que permitan el desarrollo económico y social de la población, bien sea por la actuación conjunta de varios países o por el apoyo que la Nación preste a los municipios mediante entidades tales como la Red de Solidaridad o Plan Colombia, entre otros.
- Aprovechando los recursos técnicos y financieros del Banco gestionar los proyectos de Cooperación Internacional y Nacional.
- Además se le otorgan las funciones: gestión territorial, vivienda de interés social VIS y VIP, cooperación e intermediación, inmuebles municipales y espacio público, control del ejercicio de la actividad inmobiliaria
- Y las demas funciones encomendadas por Acuerdos Municipales del Concejo de Floridablanca.

8. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la entidad está determinada en la normatividad legal vigente y se refleja en el Organigrama que se presenta a continuación.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 17 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL BIF



MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	18 de 61

8.2 Clientes o usuarios y/o suscriptores

El Banco Inmobiliario de Floridablanca ha identificado como sus clientes a toda la comunidad del municipio de Floridablanca, a la cual le debe su existencia y razón de ser. Además de constructores, agentes inmobiliarios y organismos de cooperación nacional e internacional, el Banco Inmobiliario de Floridablanca debe dar respuesta a los requerimientos de otras partes interesadas como Entes de Control, entidades del orden nacional, departamental y territorial, organizaciones públicas, privadas y mixtas.

Para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de la comunidad el Banco Inmobiliario de Floridablanca ha establecido, documentado, implementado y verificado la ejecución de las actividades, descritas en los siguientes documentos:

- Definición de Mapa de Procesos
- Procedimientos asociados a cada uno de los procesos
- Manual de Calidad
- Indicadores de Gestión por Procesos
- Listado Maestro de Documentos Internos
- Listado Maestro de Documentos Externos
- Riesgos por Procesos
- Normatividad por Procesos

9. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL BIF

9.1. Misión

Desarrollar la política de vivienda social del Municipio de Floridablanca y la administración de los predios públicos garantizando el aprovechamiento de los mismos, así como el control de la actividad inmobiliaria.

9.2. Visión

Lograr en el 2020 que el BIF sea reconocido como la máxima autoridad en la administración del espacio público, vivienda social y equipamientos colectivos públicos del municipio de Floridablanca, garantizando entornos habitables bajo estándares de calidad, funcionalmente eficientes, socialmente justos y ambientalmente sostenibles.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 19 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

9.3. Objetivos de Calidad

- Desarrollar y mantener unos programas y proyectos de vivienda de interés social para el Municipio de Floridablanca que beneficien a la población menos favorecida mediante una administración de la oferta y de la demanda.
- Involucrar a constructores y urbanizadores para la construcción y financiamiento de vivienda con destino a las familias de bajos recursos, con procedimientos viables, transparentes y concisos.
- Contar con información real, oportuna, actualizada y transparente que permita la asesoría y viabilidad de los proyectos que aspiran a recursos de cofinanciación Municipal, Departamental, nacional y cooperación Internacional.
- Gestionar e implementar el Plan de Ordenamiento Territorial, mediante la combinación de métodos y procedimientos de carácter administrativo, financiero y de gestión del suelo que satisfagan al 100% las necesidades presentes dentro de las comunidades del municipio.
- Conseguir para el municipio, recursos técnicos, financieros y humanos de calidad que permitan el desarrollo económico y social de la población.
- Velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común mediante la revisión permanente del expediente urbano.
- Reglamentar sus funciones, establecer los mecanismos de control, matriculas y escalas de sanciones con el fin de mejorar, corregir y cambiar aspectos que irrumpen la calidad en el desarrollo de la actividad inmobiliaria.

9.4. Política de Calidad del BIF

EL BIF se compromete a garantizar la prestación de sus servicios de manera oportuna y eficaz, mediante la administración de la oferta y demanda de la población, en programas de vivienda de interés social y prioritaria (VIS-VIP), inmuebles municipales, espacio público y el control de la actividad inmobiliaria,

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 20 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

gestionando con calidad acciones de mejora continua, aplicando la normatividad vigente enmarcada dentro del POT con el dinamismo de un personal idóneo y capacitado para la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes contribuyendo al logro de los fines del municipio de Floridablanca.

DIRECTRIZ	OBJETIVO
<p>EL BIF se compromete a garantizar la prestación de sus servicios de manera oportuna y eficaz, mediante la administración de la oferta y demanda de la población, en programas de vivienda de interés social y prioritaria (VIS-VIP),</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y mantener unos programas y proyectos de vivienda de interés social para el Municipio de Floridablanca que beneficien a la población menos favorecida mediante una administración de la oferta y de la demanda.
	<ul style="list-style-type: none"> Involucrar a constructores y urbanizadores para la construcción y financiamiento de vivienda con destino a las familias de bajos recursos, con procedimientos viables, transparentes y concisos.
	<ul style="list-style-type: none"> Contar con información real, oportuna, actualizada y transparente que permita la asesoría y viabilidad de los proyectos que aspiran a recursos de cofinanciación Municipal, Departamental, nacional y cooperación Internacional.
<p>inmuebles municipales, espacio público y el control de la actividad inmobiliaria, gestionando con calidad acciones de mejora continua, aplicando la normatividad vigente enmarcada dentro del POT con el dinamismo de un personal idóneo y capacitado para la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes contribuyendo al logro de los fines del municipio de Floridablanca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar e implementar el Plan de Ordenamiento Territorial, mediante la combinación de métodos y procedimientos de carácter administrativo, financiero y de gestión del suelo que satisfagan al 100% las necesidades presentes dentro de las comunidades del municipio.
	<ul style="list-style-type: none"> Conseguir para el municipio, recursos técnicos, financieros y humanos de calidad que permitan el desarrollo económico y social de la población.
	<ul style="list-style-type: none"> Velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común mediante la revisión permanente del expediente urbano.
	<ul style="list-style-type: none"> Reglamentar sus funciones, establecer los mecanismos de control, matriculas y escalas de sanciones con el fin de mejorar, corregir y cambiar aspectos que irrumpen la calidad en el desarrollo de la actividad inmobiliaria.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 21 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

(Ver Anexo 7)

10.SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

10.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

El alcance de este sistema aplica para los siguientes procesos del Banco Inmobiliario de Floridablanca: Procesos Estratégicos: Direccionamiento Estratégico, Planificación Sistema de Gestión Integral, Gestión de Comunicación e Información, Procesos Misionales: Vivienda de Interés Social y Prioritaria, Inmuebles Municipales y Espacio Público, Control Actividad Inmobiliaria, Gestión Territorial y Cooperación e Intermediación de Proyectos, Procesos de Apoyo: Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Financiera, Infraestructura, Compras, Gestión Documental, Atención al Cliente, Procesos de Evaluación: Control Interno, Gestión de Mejoramiento y Evaluación Independiente.

10.2 Exclusiones:

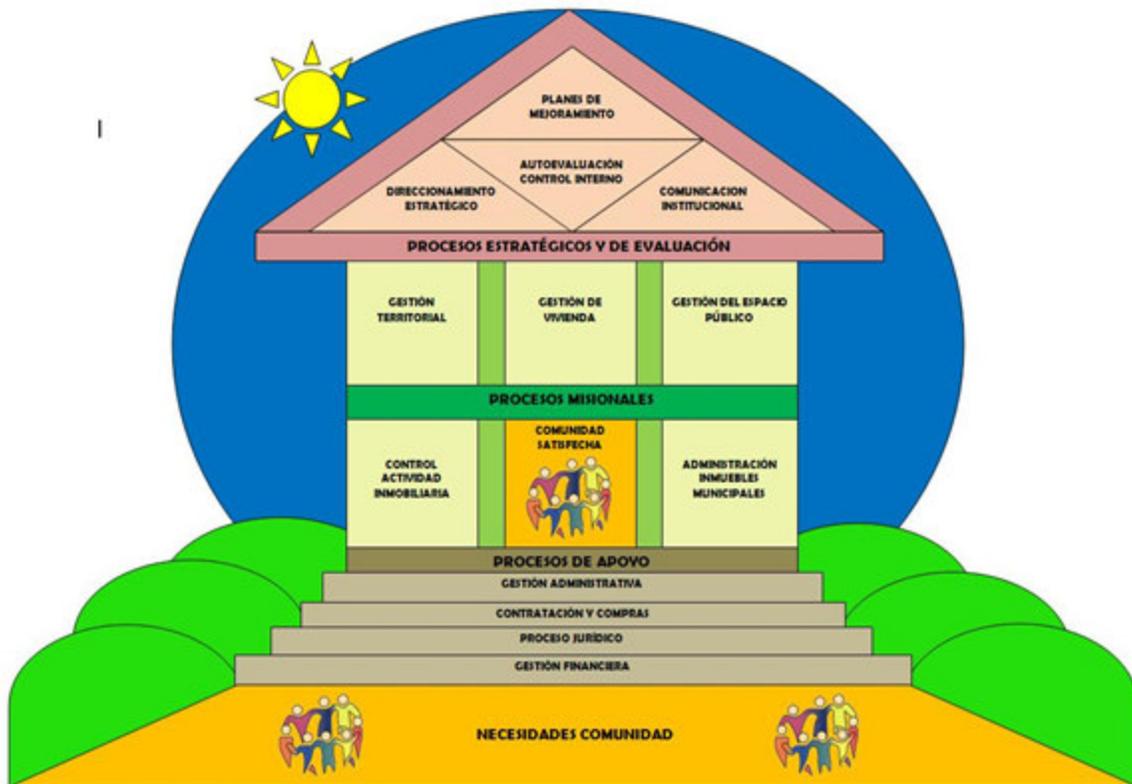
Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos planeados en la norma NTCGP 1000:2009

Requisito 7.3 Diseño y desarrollo: Se excluye este requisito por que el BIF está regulado por la constitución política de Colombia, leyes y decretos y demás normatividad aplicable a entes públicos, dentro de su objeto no desarrolla servicios por fuera del marco legal vigente.

10.3 Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad Y El Modelo Estándar De Control Interno (Mapa De Procesos Del Banco Inmobiliario De Floridablanca)

El BIF planifica la implementación del Sistema Integral de Gestión, con el establecimiento de los objetivos de calidad, así como el modelo de operación por procesos adoptando un enfoque basado en procesos. Este enfoque permite evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos empleando en cada uno de ellos el ciclo PHVA.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 22 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------



10.4 Descripción de los Procesos y su Interacción

10.4.1 Procesos Estratégicos

Planificación del Sistema de Gestión Integral: Orientar el mejoramiento del Banco Inmobiliario de Floridablanca, en el marco de la misión, visión, política y objetivos de calidad y de control interno de la entidad mediante la identificación y el diseño de procesos y procedimientos normalizados, responsabilidades y autoridades que permitan el logro de los objetivos de estos procesos.

Gestión de Direccionamiento Estratégico: Orientar el desarrollo integral del BIF en el corto, mediano y largo plazo, en forma participativa y concertada, mediante la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes de Desarrollo, Plan de Gestión y resultados y sus instrumentos (Plan de Acción), con base en la normatividad vigente.

Gestión Comunicación e Información: Gestionar las comunicaciones institucionales (organizacional e informativa) del BIF con el fin de divulgarlas en

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	23 de 61

forma clara, confiable y oportuna, a la audiencia requería (interna y externa) y usando los medios de comunicación apropiados, así como el cumplimiento oportuno y apropiado de las necesidades y requerimientos de información de la comunidad en general, y los requerimientos de los entes de control.

10.4.2 Procesos Misionales

- Gestión Territorial

Es la plataforma jurídica que la Legislación colombiana a puesto a disposición del municipio, constituyendo el Marco Legal del BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA para gestionar, viabilizar e implementar el Plan de Ordenamiento Territorial mediante la combinación de métodos y procedimientos de carácter administrativo, financiero y de gestión del suelo.

- Vivienda de Interés Social VIS y VIP

Con base en el capítulo x de la ley 388 de 1997, el BIF tendrá como responsabilidad desarrollar una verdadera POLÍTICA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL (VIS Y VIP) para el Municipio de Floridablanca. Desarrollando su verdadero contenido social e involucrando los dos aspectos fundamentales de la vivienda, constituyendo una visión integral de la misma: OFERTA y DEMANDA.

- Cooperación e intermediación de proyectos

El Banco Inmobiliario de Floridablanca buscará conseguir para el municipio, recursos técnicos, financieros y humanos que permitan el desarrollo económico y social de la población, bien sea por la actuación conjunta de varios países o por el apoyo que la Nación preste a los municipios mediante entidades tales como la Red de Solidaridad o Plan Colombia, entre otros.

- Inmuebles municipales y espacio público

Inmuebles municipales

El Banco Inmobiliario de Floridablanca tendrá a su cargo todos los inmuebles del municipio, elaborará un inventario y el expediente de cada uno de ellos, conteniendo toda la información que se requiera para custodia, mantenimiento y protección.

Espacio público

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 24 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

EL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA, en representación del municipio, velará por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular, de acuerdo con lo estipulado en el decreto 1504 de agosto 4 de 1948 y en las normas que sobre el particular establezca el estado Colombiano.

- **Control del ejercicio de la actividad inmobiliaria**

El control del ejercicio de la actividad inmobiliaria en el municipio de Floridablanca estará a cargo del Banco Inmobiliario.

Para ello deberá reglamentar sus funciones, establecer los mecanismos de control, matrículas escalas de sanciones a que se refiere la Ley 820 de 2003, además deberá cumplir con las funciones que tenga a lugar, establecidas en dicha disposición.

10.4.3 Procesos de Apoyo

Gestión Documental: Controlar los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral, incluidos los registros; de tal manera que se garantice su uso correcto y adecuado, se conserven legibles, fácilmente identificables y recuperables buscando que con éstos se proporcione evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGI.

Gestión Administrativa y Financiera: Gestionar el manejo de los recursos financieros que permita garantizar la asignación eficiente de los mismos.

Gestión de Compras: Garantizar que los materiales, suministros, equipos, herramientas y servicios comprados cumplan con requisitos especificados por la organización, realizar la inspección de los productos comprados y asegurar su preservación.

Gestión de Talento Humano: Garantizar la competencia de los servidores públicos del Banco Inmobiliario de Floridablanca y gestionar todos los asuntos relacionados con la administración de personal.

Gestión Infraestructura: Controlar la adecuación, recuperación, mantenimiento y adquisición de los espacios propios de la entidad para el desarrollo normal de las funciones bajo condiciones ideales de temperatura, ergonomía y seguridad.

Gestión Jurídica: Asesorar, revisar, adelantar y defender todas las acciones en el contexto jurídico propias del BIF y que requieren toda clase de interposición

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	25 de 61

mediante representación judicial ante juzgados, entes o clientes según requiera, así como del manejo adecuado de la contratación.

Gestión Atención al Cliente: Estructura organizada para recepcionar, responder y resolver cualquier tipo de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) presentadas ante el BIF o depositadas en el Buzón de Sugerencias y direccionadas debidamente para su tratamiento según el funcionario competente.

10.4.4 Procesos de Evaluación

Evaluación Independiente: Emitir con objetividad e independencia juicios fundados a partir de evidencias, mediante la realización de Auditorías Internas y de la Evaluación del Sistema de Control Interno.

Mejoramiento Continuo: Determinar, recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad, la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral, para evaluar la oportunidad de identificar las acciones de mejoramiento continuo.

10.5 Listado General de Documentación del Sistema de Gestión Integral

(Ver Anexo 1)

10.6 Matriz de relación NTCGP 1000:2009 y documentos asociados en el BIF

(Ver Anexo 2)

10.7 Matriz de Comunicaciones

(Ver Anexo 3)

10.8 Matriz de Responsabilidades

(Ver Anexo 4)

10.9 Listado Maestro de Registros

(Ver Anexo 5)

10.10 Caracterización de los Procesos

(Ver Anexo 6)

11 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 26 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

- NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario
- NTC-ISO 9001:2008 Contiene los requisitos que han de cumplir los sistema de calidad contractuales o de certificación

12 NOTAS DE CAMBIO

CONTROL DE CAMBIOS		
RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO

13 ANEXOS

No.	Código	Nombre
1	NA	Listado General de Documentación del Sistema de Gestión Integral
2	NA	Matriz de correlación de los procesos del SIG y documentos del BIF
3	NA	Matriz de comunicaciones
4	NA	Matriz de responsabilidades
5	NA	Listado maestro de registros



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 27 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------



NIT.900015871-9

ANEXO No. 01.

Listado General de Documentos del Sistema Integral de Gestión de Calidad

PROCESOS ESTRATEGICOS	
PROCESO.	PROCEDIMIENTO
Planeación del Sistema Integral	<ul style="list-style-type: none"> . Control de documentos internos . Control de documentos externos . Revisión por la Dirección . Control de registros . Guía de elaboración de documentos . Guía de controles
Gestión de Direccionamiento Estrategico	<ul style="list-style-type: none"> . Formulación Plan de desarrollo, Plan Institucional, Plan de gestión y de resultados y Plan de acción. . Banco de programas y proyectos .Evaluación de Gestión
Gestión Comunicación e Información	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimientos Gestión de comunicación Institucional Organizacional e Informativa del BIF. . Instructivo derechos de petición .Instructivo PQR . Informe de PQR . Procedimiento Quejas, reclamos y sugerencias . Procedimiento para la Divulgación de las comunicaciones en forma clara, confiable y oportuna a la audiencia requerida (Interna y Externa)

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 28 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

	<p>. Procedimiento para la administración de requerimientos de control y uso de medios apropiados, cumpliendo los requerimientos de información de la comunidad en general así como los entes de control en forma oportuna y apropiada. Procedimiento gestión de trámites</p>
--	---

PROCESOS MISIONALES	
PROCESO.	PROCEDIMIENTO
Gestión Territorial	<p>. Procedimiento para gestionar, viabilizar e implementar el Plan de Ordenamiento Territorial mediante la combinación de métodos y procedimientos de carácter administrativo, financiero y de gestión del suelo</p>
Vivienda de Interés Social VIS y VIP	<p>. Formulación Planes de vivienda de interés social VIS y VIP.</p> <p>. Desarrollar una política de vivienda de interés social VIS y VIP</p> <p>. Desarrollar e involucrar procedimientos de los dos aspectos fundamentales de la vivienda Oferta y Demanda.</p>
Cooperación e Intermediación de Proyectos	<p>. Procedimiento para conseguir para el Municipio recursos técnicos, Financieros y humanos que permitan el desarrollo económico y social de la población.</p> <p>. Buscar y Desarrollar actuaciones conjuntas entre varios países o por el apoyo que la Nación preste a los municipios mediante entidades tales como la Red de Solidaridad o Plan Colombia, entre otros vivienda de interés social VIS y VIP</p> <p>. Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>. Procedimiento de Facturación.</p> <p>. Procedimiento medición satisfacción del cliente</p>
Inmuebles Municipales y Espacio Público	<p>. Procedimiento para elaborar y tener un inventario y expediente actualizado de inmuebles del Municipio .</p>

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 29 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

	<p>Procedimiento para la custodia, mantenimiento y protección de todos los inmuebles del Municipio, los cuales están a cargo del BIF.</p> <p>. Procedimientos para velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular, de acuerdo con lo estipulado en el decreto 1504 de agosto 4 de 1948 y en las normas que sobre el particular establezca el estado Colombiano</p>
Control del Ejercicio de la Actividad Inmobiliaria	<p>. Procedimiento para reglamentar sus funciones. Establecer los mecanismos de control.</p> <p>. EL BIF, deberá establecer las matrículas, escalas de sanciones a que se refiere la Ley 820 de 2003, además deberá cumplir con las funciones que tenga a lugar, establecidas en dicha disposición</p>

PROCESOS DE APOYO	
PROCESO.	PROCEDIMIENTO
Gestión Documental	<p>. Procedimiento archivo de gestión</p> <p>. Procedimiento archivo central</p> <p>. Procedimiento archivo histórico</p> <p>. Manejo de correspondencia</p> <p>. Procedimiento PQR</p>
Gestión de Sistemas de Información	<p>. Soporte técnico</p> <p>. Plan de mantenimiento preventivo</p> <p>.Administración copias de seguridad</p>
Gestión Administrativa y Financiera	<p>. Informes de Gestión y Asesoramiento al Director en todos los procesos que lo requieran.</p> <p>. Actas de Asistencia y soporte como apoyo al Director a todos los eventos que el BIF asista como Ente Territorial</p> <p>. Elaborar presupuesto</p> <p>. Ejecutar presupuesto</p> <p>. Efectuar pagos</p> <p>. Realizar seguimiento al presupuesto</p> <p>. Generar informes y estados financieros</p>

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	30 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Realizar conciliaciones . Realizar procesos contables . Efectuar cierre contable . Presentar estados financieros y rendir informes a todos los Entes de control y quien los requiera
Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none"> . Plan anual de Compras . Procedimiento para compras y contratación . Aprobación de Garantías de cumplimiento y de los requisitos especificados por la organización. . Realizar la inspección de los productos comprados. . Asegurar su preservación. . Procedimiento para su almacenamiento . Procedimiento para dar de baja . Procedimiento para hacer entrega de los pedidos . Procedimiento para hacer inventario
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimiento desarrollo de personal . Proponer y ejecutar las acciones para el mejoramiento y mantenimiento de un adecuado clima organizacional . Coordinar y ejecutar los sistemas de evaluación y calificación del desempeño del recurso humano . Efectuar seguimiento, análisis sobre los resultados obtenidos y proponer las acciones o correctivos necesarios que contribuyan al desarrollo integral de los servidores y al mejoramiento y calidad de la gestión. . Desarrollar en coordinación con la Dirección las evaluaciones de desempeño por dependencias e individuales para diseñar estrategias orientadas a superar las debilidades o incrementar los niveles de desempeño.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	31 de 61

. Elaborar y mantener actualizado el Manual de Funciones generales y específicos y de requisitos conforme al desarrollo y mejora continuo de los procesos y procedimientos que se susciten en la actitud de modernización y actualización de la Administración.

. Llevar el registro único de las situaciones administrativas y novedades del personal de las diferentes dependencias del Banco, Coordinar la respectiva información con cada dependencia y remitirla ante las instancias administrativas competentes y expedir las certificaciones y constancias que estén dentro del límite de las competencias de la Oficina.

. Desarrollar en coordinación con la Dirección las evaluaciones de desempeño por dependencias e individuales

. Custodiar y mantener actualizado y sistematizado el archivo de hojas de vida del personal de la entidad.

. Orientar, garantizar, promover e incentivar al personal de la Entidad para que usen y disfruten adecuadamente los servicios de bienestar, desarrollo, recreación y cultura que interinstitucionalmente se ofrece con el fin de elevar la calidad de vida personal y familiar de los servicios públicos de la Entidad.

. Coordinar y responder por la liquidación y trámite oportuno de los sueldos, factores salariales y demás prestaciones económicas y reconocimientos del personal de conformidad con las disposiciones que rige al respecto.

. Colaborar en la preparación de pliegos de condiciones y términos de referencia cuando se requiera la contratación de actividades o servicios relacionados con la administración y desarrollo del Talento Humano y evaluar las propuestas presentadas.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	32 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Garantizar la afiliación de los servidores públicos del Banco, al sistema de seguridad social en los términos de las normas vigentes sobre la materia,
	<ul style="list-style-type: none"> . Mantener actualizado el pasivo laboral de la Entidad y responder por los cálculos actuariales que permitan tener el capital técnico y al día las reservas para atender estas obligaciones y efectuar las diligencias encaminadas a recaudar las cuotas partes pensionales a favor y a cargo del Banco. . Realización de Planes de Bienestar Social . Realización de Planes de capacitación . Realización de Planes de Salud Ocupacional <ul style="list-style-type: none"> . Dirigir y coordinar con las Entidades públicas y privadas pertinentes, la identificación y evaluación de la salud y riesgos profesionales a nivel del puesto de trabajo, área e instalación para diseñar y ejecutar el programa de salud ocupacional.
Gestión Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimiento para la adecuación, recuperación, mantenimiento de los espacios propios de la Entidad. . Procedimiento para la adquisición de los espacios propios de la Entidad. . Garantizar que los materiales, suministros, equipos, herramientas y servicios comprados para la adecuación y mantenimiento cumplan con requisitos especificados por la organización. . Realizar la inspección de los productos comprados. . Asegurar su preservación. . Procedimiento para el mantenimiento de estructuras . Realización de la base de datos de la infraestructura
Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> . Asesorar, revisar, adelantar y defender todas las acciones en el contexto jurídico propias del BIF

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 33 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

	<ul style="list-style-type: none"> . Asesor, representar judicialmente en todos los procesos que se vea incurso el BIF . Procedimiento para representar al BIF en toda clase de interposición mediante representación judicial ante juzgados, entes o clientes según requiera, así como del manejo adecuado de la contratación.
Gestión Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimiento para atención al cliente . Procedimiento para recepcionar, responder y resolver cualquier tipo de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) presentadas ante el BIF . Procedimiento para el manejo de PQR depositadas en el Buzón de Sugerencias y direccionadas debidamente para su tratamiento según el funcionario competente.

PROCESOS DE EVALUACIÓN	
PROCESO.	PROCEDIMIENTO
Evaluación Independiente	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimiento para Auditorías Internas . Seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento por procesos . Seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento Institucional . Seguimiento y evaluación del Plan de mejoramiento Individual . Procedimiento para la Evaluación del Sistema de Control Interno
Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimiento para el control del producto no conforme. . Procedimiento para acciones correctivas . Procedimiento para toma de Acciones Preventivas . Propiedad del cliente

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 34 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Matriz de Correlación de los Procesos del SIG y Documentos del BIF

NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1 Requisitos Generales	Mapa de procesos Caracterización de los procesos Manual de calidad Mapa de riesgos
4.2 Gestión Documental	
4.2.1 Generalidades	Política de calidad Objetivos de calidad Documentación del SGI
4.2.2 Manual de Calidad	Manual de calidad
4.2.3 Control de Documentos	Procedimiento control de documentos Listado maestro de documentos internos Listado maestro de documentos externos
4. Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1 Requisitos Generales	Mapa de procesos Caracterización de los procesos Manual de calidad Mapa de riesgos
4.2 Gestión Documental	
4.2.1 Generalidades	Política de calidad Objetivos de calidad Documentación del SGI
4.2.2 Manual de Calidad	Manual de calidad
4.2.3 Control de Documentos	Procedimiento control de documentos Listado maestro de documentos internos Listado maestro de documentos externos
4.2.4 Control de Registros	Procedimiento control de registros Registros por procedimiento
5. Responsabilidad de la Dirección	
5.1 Compromiso de la Dirección	Procedimiento revisión por la Dirección
5.2 Enfoque al Cliente	Procedimiento peticiones, quejas y reclamos Procedimiento medición satisfacción del cliente (manual del PQRS)
5.3 Política de Calidad	Política de calidad
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos de Calidad	Objetivos de calidad
5.4.2 Planificación del SGI	Medición indicadores política de calidad

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 35 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	Responsabilidades y autoridades definidas en cada uno de los procedimientos
	Manual de funciones
5.5.2 Representante de la Dirección	Establecido por acto administrativo
5.5.3 Comunicación Interna	Matriz de comunicaciones
5.6 Revisión por la Dirección	
5.6.1 Generalidades	Procedimiento revisión por la Dirección
5.6.2 Información para la Revisión	
5.6.3 Resultados de la revisión	
6. Gestión de los Recursos	
6.1 Provisión de Recursos	Gestión de Sistemas de Información
	Gestión del Talento Humano
6.2 Talento Humano	
6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación	Procedimiento desarrollo del personal
	Procedimiento para realizar programas de salud ocupacional, planes de capacitación y bienestar social
	Procedimiento de retiro
6.3 Infraestructura	Gestión de soporte técnico e infraestructura
	Inventario de plantas físicas y bienes
	Adquisición y legalización de predios
	Entradas y salidas de almacén
	Gestión de inventarios
6.4 Ambiente de Trabajo	Mapa de riesgos
	Mantenimiento a la infraestructura y soporte técnico
7. Realización del Producto o Prestación del Servicio	
7.1 Planificación de la Realización del producto o prestación del servicio	Planificación de los procesos: Gestión Territorial, Vivienda, Control Inmobiliario, Inmuebles Municipales y Espacio Público, Cooperación e Intermediación de Proyectos
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el producto y/o servicio	Todos los procesos misionales
7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el servicio	Indicadores

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 36 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
7.2.3 Comunicación con el Cliente	Procedimiento de comunicación e información
	Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
7.3 Diseño y Desarrollo	Exclusión
7.4 Adquisición de Bienes y Servicios	
7.4.1 Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	Procedimiento de compras y contratación
	Procedimiento para almacenamiento
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	Manual de contratación
7.4.3 Verificación de Productos y/o servicios adquiridos	Manual de contratación
7.5 Producción y Prestación del Servicio	
7.5.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio	Producto no conforme
7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	Todos los procesos misionales
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	Procedimiento de control de registros
7.5.4 Propiedad del Cliente	Atención al cliente
	Vivienda de interés social y prioritaria
7.5.5 Preservación del Producto y/o Servicio	Procedimiento control de registros
7.6 Control de los Dispositivos de Medición	Procedimiento de Metrología (equipos del área técnica para mediciones de terrenos, áreas, alturas, planos, fotografías, etc.)
8. Medición, Análisis y Mejora	
8.1 Generalidades	Procedimiento para la mejora continua
	Procedimiento para la medición y análisis de percepción del cliente
	Procedimiento para acciones correctivas
	procedimiento para toma de acciones preventivas
	procedimiento de auditorías internas
	Procedimiento revisión por la Dirección
8.2 Seguimiento y Medición	
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
8.2.2 Auditoría Interna	Procedimiento para auditorías internas

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 37 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	Indicadores establecidos
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio	Indicadores establecidos
8.3 Control de Producto y/o Servicio No Conforme	Procedimiento para el control de productos y/o servicios no conformes
	Procedimiento de acciones correctivas
	Procedimiento para toma de acciones preventivas
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora Continua	Procedimiento revisión por la Dirección
	Procedimiento auditoria
	Procedimiento para la mejora continua
8.5.2 Acción Correctiva	Procedimiento para acciones correctivas
8.5.3 Acción Preventiva	Procedimiento para toma de acciones preventivas

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 38 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

ANEXO 3

Matriz de Correlación de los Procesos del SIG y Documentos del BIF

 <p>BIF Banco Inmobiliario de Floridablanca</p>				
NIT.900015871-9				
MATRIZ DE COMUNICACIONES	VERSIÓN 1	FECHA 2013/05/10	CÓDIGO E1-FO-10-06.01	PÁGINA 1 de 2
ANEXO 3 MATRIZ DE COMUNICACIONES				
QUE COMUNICAR	EMISOR	MEDIO	RECEPTOR	PERIODICIDAD
1. Mapa de Procesos	Representante de la Dirección y Grupo de Gestión de la Calidad	Página Web, Carteleras, folletos, periodicos, boletines, reuniones de divulgación con responsables de procesos y sus Comités de Calidad	A todos los funcionarios del BIF	Cuando se presenten cambios
2. Política y importancia de satisfacer los requisitos del cliente	Representante de la Dirección y Grupo de Gestión de la Calidad	Página Web, Carteleras, folletos, periodicos, boletines, reuniones de divulgación con responsables de procesos y sus Comités de Calidad	A todos los funcionarios del BIF	Cuando se presenten cambios
3. Objetivos de Calidad	Representante de la Dirección y Grupo de Gestión de la Calidad	Página Web, Carteleras, folletos, periodicos, boletines, reuniones de divulgación con responsables de procesos y sus Comités de Calidad	A todos los funcionarios del BIF	Cuando se presenten cambios

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 39 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

4. Funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Responsables del Proceso	Reunión de revisión por la Dirección	Director	Semestral
5. Requisitos del usuario	Representante de la Dirección y Grupo de Gestión de la Calidad	Página Web, Cartelera, folletos, periodicos, boletines, reuniones de divulgación con responsables de procesos y sus Comités de Calidad	A todos los funcionarios del BIF	Cuando se presenten cambios
6. Requisitos legales y reglamentario	Grupo de Gestión de la Calidad	Página Web, Cartelera, folletos, periodicos, boletines, reuniones de divulgación con responsables de procesos y sus Comités de Calidad	A los usuarios y funcionarios en el alcance del documento	Cuando se presenten cambios
7. Cambios en la Prestación de los Servicios	Responsables del Proceso	Página web, reuniones de divulgación con equipos de trabajo	A los usuarios y funcionarios en el alcance del Servicio	Permanentemente
8. Desempeño de los Procesos	Responsables del Proceso	Informes	Grupo de Gestión de la Calidad	Permanentemente
9. Programa de Auditorias Internas de Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	Comunicaciones internas, Reuniones	Responsables de Procesos, Grupo de auditores internos de calidad	Cada vez que se establezca el programa de auditoría.
10. Plan de Auditorias internas de calidad	Auditor Líder	Comunicaciones internas, reuniones	Responsables de procesos, Auditores Internos acompañantes, Grupo de Gestión de la Calidad	Una semana antes, como mínimo, previo a la realización de la auditoría

MANUAL DE CALIDAD	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 40 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

11. Informe de Auditoría	Auditor Líder	Reunión de cierre, informe escrito	Responsables de procesos, Auditores Internos acompañantes, Grupo de Gestión de la Calidad	Después de la realización de la auditoría
12. Informe General de Auditoría	Grupo de Gestión de la calidad	Informe escrito	Representante de la Alta Dirección	Al completar la ejecución del programa de auditoría
12, Resultados de la Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección	Reunión	A los Responsables de Proceso	Cuando se realice la revisión por la Dirección
13. Mejora al sistema de Calidad	Coordinadora del SIGC	Informe	Todo el personal del BIF	variable
14. Cambios que se presenten en el SIGC	Coordinadora del SIGC	Reunión de revisión por la Dirección	Director y Comité del SIGC, dueños de proceso	variable
15. Comportamiento de quejas y reclamos	Director	Reunión de Personal	Todo el personal del BIF	variable

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 41 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

ANEXO 4 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>Gestionar y promover los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario y suficiente para mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del SIGC y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Revisar el SIGC en función de su continua consistencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad continuas. . Representar al BIF en todas las relaciones con las partes interesadas en asuntos referidos con el SIGC . Asegurar que se establezcan se implementen y mantengan los procesos necesarios para el SIGC . Informar a la Junta Directiva del BIF sobre el desempeño del SIGC y de cualquier necesidad de mejora. . Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la comunidad en todos los niveles de la Entidad. . Dirigir y coordinar el Comité de SIGC y asistir a las reuniones donde se solicite su presencia para el mejoramiento continuo del SIGC 	<ul style="list-style-type: none"> . Solicitar auditorías al SIGC para los procesos o requisitos de la NTCGP1000-2009 en el momento que lo crea conveniente. . Aprobar los programas y planes de auditorías internas, así como el equipo de auditores . Aprobar la documentación del SIGC . Asignar las responsabilidades y autoridades a los funcionarios de la Entidad . Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.

MANUAL DE CALIDAD	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 42 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

COMITÉ SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ul style="list-style-type: none"> . Determinar las Directrices necesarias y suficientes para una adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos del SIGC, . Velar por la adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos del SIGC. . Propender por el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad. . Divulgar las acciones relacionadas con el mantenimiento y mejoramiento del SIGC. . Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas de diferentes fuentes. . Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la comunidad en todos los niveles de la Entidad. . Dirigir y coordinar el Comité de SIGC y asistir a las reuniones donde se solicite su presencia para el mejoramiento continuo del SIGC 	<ul style="list-style-type: none"> . Solicitar auditorías al SIGC para los procesos o requisitos de la NTCGP1000-2009 en el momento que lo crea conveniente. . Aprobar los programas y planes de auditorías internas, así como el equipo de auditores . Aprobar la documentación del SIGC . Asignar las responsabilidades y autoridades a los funcionarios de la Entidad . Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 43 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

LIDERES DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ul style="list-style-type: none"> . Apoyar permanentemente las labores del SIGC, sobre la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso. . Facilitar todos los recursos necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al proceso. . Velar porque los participantes del proceso sea responsable de la planeación, difusión, socialización, desarrollo, implementación y monitoreo de las actividades de: . Presentar ante las instancias correspondientes los resultados obtenidos. . Promover y efectuar seguimiento a la operación eficiente, eficaz y efectiva de los equipos de trabajo involucrados en los procesos del SIGC. . Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIGC. . Divulgar las acciones relacionadas con el mantenimiento y mejoramiento del SIGC, surgidas desde el Comité de calidad y las instancias superiores del SIGC. 	<ul style="list-style-type: none"> . Solicitar auditorías al SIGC para los procesos o requisitos de la NTCGP1000-2009 en el momento que lo crea conveniente. . Aprobar los programas y planes de auditorías internas, así como el equipo de auditores . Aprobar la documentación del SIGC . Asignar las responsabilidades y autoridades a los funcionarios de la Entidad . Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.
<ul style="list-style-type: none"> . Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes. 	

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 44 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

ANEXO 5 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

PROCESOS ESTRATEGICOS	
PROCESOS	REGISTROS
Planeación del Sistema de Gestión Integral	<ul style="list-style-type: none"> . Solicitud de ingresos o modificación de documentos . Listado maestro de documentos Internos. . Listado de Distribución de Documentos . Acta . Listado maestro de documentos externos . Convocatoria a la revisión por la Dirección. . Acta de revisión por la Dirección . Identificación de riesgos . Calificación y evaluación de riesgos . Formato de caracterización . Ficha Técnica de Indicadores . Políticas de Operación . Políticas de Administración del Riesgo . Matriz de Información . Identificación contexto estratégico
Gestión de Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> . Análisis Marco Lógico . Actas de los diferentes comités . Resoluciones, Circulares, Guías . Manuales, Instructivos . Plan Estratégico . Relación de Proyectos Radicados . Formato de evaluación planes de acción . Formato Informes de Gestión
Gestión de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de Comunicaciones . Matriz de Comunicaciones . Matriz de requerimientos eventuales de los entes de Control . Ficha Técnica de trámites . Inventario de trámites . Manual de PQR

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 45 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

PROCESOS MISIONALES	
PROCESOS	REGISTROS
Gestión de Vivienda de Interés Social	<p>. Demanda de vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> . Listado de los posibles demandantes . Certificado de vivienda de interés social . Certificados de Otorgamiento de subsidio . Fichas Técnicas BIF . Relación de documentos soporte: Cuenta de ahorros programado, Certificado de ingresos, sisben, certificado de cajas de compensación familiar, registro civil menores, copia cédula, y carta solicitud
	<p>Oferta de Vivienda</p> <p><i>*Banco de Proyectos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Relación Banco de Tierras -Relación Banco de Proyectos -Relación Proyectos Elegibles <p><i>*Estudios de Viabilidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Cooperación e Intermediación de Proyectos -Preinversión <p><i>*Estudios de Prefactibilidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de Servicios Públicos -Topografía -Planimetría -Avalúos <p><i>*Estudios de Factibilidad</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arquitectónicos, urbanísticos, suelos, estructurales, planos. 2. Presupuesto y programación. 3. Formulación (MGA). 4. Elegibilidad (Findeter, Idesan, Fonade). 5. Licencias y documentos legales. 6. Inversión. <p><i>*Implementación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconocimientos Subsidios -Contratos alcantarillado -Ejecución
	<ul style="list-style-type: none"> . Acta de revisión por la Dirección . Identificación de riesgos

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	46 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Calificación y evaluación de riesgos . Formato de caracterización . Ficha Técnica de Indicadores . Políticas de Operación . Políticas de Administración del Riesgo . Matriz de Información . Identificación contexto estratégico <p>.Víctimas de Desplazamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proyecto -Subsidios Complementarios -Certificados de ingresos -Mesas retorno y reubicación
Gestión Territorial	<p>Control Urbano</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convenio -Acta de visita -Oficios remisiones Planeación -Actas reuniones -Informe multas obra y ordenato -Inspección de policía para ejecución de obra y ordenato.
	<p>Delineamiento Urbano</p> <ul style="list-style-type: none"> -Liquidación estampilla -Declaración del impuesto -Declaración del impuesto de deli neamiento y construcción. -Datos contribuyente
	<p>Instrumentos de Financiación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proyectos de Acuerdo -Proyectos de Resolución
	<p>Instrumentos de Gestión del Suelo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estudios Técnicos -Proyectos de Acuerdo -Proyectos de Resolución

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	47 de 61

Gestión de Control Actividad Inmobiliaria	<p>Matricula Inmobiliaria</p> <ul style="list-style-type: none"> -Camara de Comercio -Contrato -DIAN -Quejas -Informes arrendadores -Cédula
Gestión de Administración de Inmuebles Municipales y Espacio Público	<p>Areas de Cesión</p> <ul style="list-style-type: none"> -Avalúo -Plano -Carta Solicitud -Acta Planeación -Garantía
	<p>Escrituras Públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificado de tradición y libertad -Escritura
	<p>Expediente Urbano</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escrituras -Fotos predio -Formato de registro -Planos
	<p>Inventario</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relación de Predios -Relación de Inmuebles -Relación de Áreas de Cesión -Relación de Escrituras -Relación de Resoluciones de Titulación

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 48 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Gestión de Proyectos	<p>Proyectos Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> *Estudios de Viabilidad -Cooperación e Intermediación de Proyectos -Preinversión *Estudios de Prefactibilidad -Disponibilidad de Servicios Públicos -Topografía -Planimetría -Avalúos *Estudios de Factibilidad 1. Arquitectónicos, urbanísticos, suelos, estructurales, planos. 2. Presupuesto y programación. 3. Formulación (MGA). 4. Elegibilidad (Findeter, Idesan, Fonade). 5. Licencias y documentos legales. 6. Inversión. *Implementación -Ejecución
PROCESOS DE APOYO	
PROCESOS	REGISTROS
Gestión Jurídica	<p>Acciones de Cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notificación de la demanda -Memorial de contestación -Fallo primera instancia -Notificación del fallo -Recursos -Fallo de segunda instancia -Notificación
	<p>Acciones de Grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notificación de la demanda -Memorial de contestación -Fallo primera instancia -Notificación del fallo -Recursos -Fallo de segunda instancia -Notificación

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 49 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

	<p>Acciones de Tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notificación de la demanda -Memorial de contestación -Pruebas -Fallo -Acto administrativo ordenando el cumplimiento -Comunicación oficial al accionante -Comunicación oficial de cumplimiento
	<p>Acciones Populares</p> <ul style="list-style-type: none"> -Auto admisorio de la demanda -Demanda -Notificación de la demanda -Poder -Cumplimiento -Pruebas -Contestación demanda -Alegatos conclusión -Fallo de primera instancia -Comunicación oficial -Notificación del fallo -Pruebas -Fallo de segunda instancia -Notificación del fallo -Resolución que ordena el cumplimiento del fallo -Comunicación oficial al demandante -Comunicación oficial de cumplimiento
	<p>Actas Comité de Etica</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actas -Anexos
	<p>Asesorías Jurídicas a Dependencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de concepto - Estudios - Concepto jurídico - Respuesta

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	50 de 61

	<p>Contrato de Arrendamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de arrendamiento -Estudio previo de oportunidad y conveniencia -Contrato -Notificación supervisor -Acta de inicio -Soportes de pago canon de arrendamiento -Liquidación del contrato
	<p>Comodatos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de entrega predio en comodato -Estudio previo de oportunidad y conveniencia -Contrato de comodato -Notificación supervisor
	<p>Contrato de Compraventa</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificado de disponibilidad presupuestal -Estudio de oportunidad y conveniencia contractual -Invitación pública -Propuesta -Acta de evaluación de la propuesta -Comunicación de aceptación de la propuesta -Certificación del supervisor de cumplimiento de contrato -Acta de pago -Liquidación contrato
	<p>Contratos de Consultoría</p> <ul style="list-style-type: none"> -Licitación -Certificado de disponibilidad presupuestal -Estudio de oportunidad y conveniencia -Contrato -Polizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil -Acta de inicio -Acta de pago -Informe del supervisor -Soportes de pago de pensión y salud -Informe del contratista -Certificado de cumplimiento del contrato -Acta final de recibo -Acta de liquidación

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	51 de 61

	<p>Contrato de Obra Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contrato -Licitación -Certificado de disponibilidad presupuestal -Estudio de oportunidad y conveniencia -Propuesta -Acta de evaluación y calificación de la propuesta -Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil -Resolución de adjudicación del contrato -Acta de inicio -Actas de pago -Informes del interventor -Soportes de pago de pensión y salud, Riesgos -Informe del contratista -Certificado de cumplimiento del contrato -Acta final de recibo -Acta de liquidación, Hoja de ruta
	<p>Contrato de Prestación de Servicios Operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contrato -Certificado de disponibilidad presupuestal -Estudio de oportunidad y conveniencia -Propuesta -Acta de idoneidad -Póliza de cumplimiento y calidad -Registro presupuestal -Publicación del contrato -Acta de inicio -Actas de pago -Informe del supervisor -Informe del interventor -Soportes de pago de pensión y salud -Informe del contratista -Certificado de cumplimiento del contrato -Acta final de recibo -Acta de liquidación, Hoja de ruta

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	52 de 61

Contrato de Prestación de Servicios Profesionales

- Contrato
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Propuesta
- Acta de idoneidad
- Póliza de cumplimiento y calidad
- Registro presupuestal
- Publicación del contrato
- Acta de inicio
- Actas de pago
- Informe del supervisor
- Informe del interventor
- Soportes de pago de pension y salud
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contratoActa final de recibo
- Acta de liquidación, Hoja de Ruta -

Contrato de Prestación de Servicios Técnicos

- Contrato
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Propuesta
- Acta de idoneidad
- Póliza de cumplimiento y calidad
- Registro presupuestal
- Publicación del contrato
- Acta de inicio
- Actas de pago
- Informe del supervisor
- Informe del interventor
- Soportes de pago de pension, salud y riesgos
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contrato - Acta final de recibo
- Acta de liquidación, Hoja de Ruta

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	53 de 61

Contrato de Suministro

- Contrato
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Póliza de cumplimiento y calidad
- Actas de pago
- Soportes de pago de pensión y salud
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contrato -
- Acta final de recibo
- Acta de liquidación, Hoja de Ruta

Convenios de Cooperación con Particulares

- Convenio
- Solicitud convenio
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Registro presupuestal
- Antecedentes fiscales
- Antecedentes disciplinarios
- Certificado de representante legal
- Cumplimiento de pagos parafiscales
- Acta de inicio
- Acta de informe de cumplimiento
- Acta de entrega parcial
- Acta de pago
- Acta final de recibo
- Acta de liquidación

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 54 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

	<p>Convenios Interadministrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convenio -Certificado de disponibilidad presupuestal - Certificación de Revisor Fiscal sobre el cumplimiento de los pagos para fiscales - Publicación del convenio - Boletín de responsables fiscales - Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación - Acta de inicio debidamente suscrita - Acta de pago - Acta de Terminación - Acta de liquidación
	<p>Demandas de Pertenencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demanda -Pruebas -Acto de admisión de la demanda -Traslado -Contestación de la demanda -Excepciones -Traslado -Acto de pruebas -Alegatos de conclusión -Fallo -Recurso
	<p>Demandas de Reparación Directa</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demanda -Notificación de la demanda -Contestación de la demanda -Pruebas -Alegatos conclusión -Fallo de primera instancia -Notificación del fallo -Apelación -Fallo de segunda instancia -Notificación del fallo -Resolución de cumplimiento -Comunicación al demandante

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	55 de 61

	<p><i>Demandas de Restitución de Inmueble Arrendado</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Demanda -Pruebas -Citación de notificación -Contestación de la demanda -Fallo -Notificación del fallo -Diligencia de restitución del inmueble
	<p><i>Demandas Ejecutivas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Demanda -Acto de mandamiento de pago -Póliza de garantía de perjuicios -Acto declarando medidas cautelares -Notificación -Traslado al demandado -Contestación de demanda -Excepciones -Acto de traslado al demandante -Acto de Decreto de pruebas -Alegatos de conclusión -Sentencia -Liquidación de costas -Liquidación de crédito -Traslado al demandado -Acto que ordena remate -Consignación al demandante 519CPC
	<p><i>Querrela de lanzamiento por Ocupación de Hecho</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Querrela -Acto admisión de querrela -Comunicación de admisión -Pruebas -Acta diligencia de lanzamiento -Acta de recibo del inmueble
	<p><i>Informes de Gestión, a Entes de Control, a Entes Públicos</i></p>
	<p><i>Manual de Contratación</i></p>
	<p><i>Manual de Ética y buen gobierno</i></p>
Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> . Resolución de manejo de caja menor . Manejo de caja menor . Resoluciones de Reembolso de caja menor . Estrategia de gobierno en línea

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	56 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Actas de Gobierno en Línea . Libro de Actas de Junta Directiva . Actas Comité de Gestión de Calidad . Plan de Gestión Integral de Calidad . Implementación y Ejecución del Sistema Integral de Gestión de la Calidad NTCGP1000-2009 . Informes de Mecico . Actas de MECICO . Inventario General de los Bienes del BIF . Inventario de bienes muebles por funcionario . Notificaciones de traslado de bienes muebles . Manejo Módulo de Inventarios GD. . Autorizaciones de ingreso al almacén . Relación de bajas de bienes muebles . Mecico . Boletines de estrategia cero papel . Informes de gestión . Matriz de Comunicaciones . Matriz de requerimientos eventuales de los entes de Control . Boletines de gobierno en línea . Inventario de trámites
Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none"> . Plan Anual de Compras . Movimiento almacen, ingresos, egresos, traslados, dar de baja, actas . Registro del Plan de compras en Colombia Compra eficiente . Informe de requerimientos eventuales de los entes de Control . Relación de materiales y suministros existentes . Ajustes al Plan de compras . Base de datos actualizadas de Bienes muebles, materiales y suministros . Inventario General anual de los Bienes, muebles, inmuebles, materiales y suministros existentes . Inventario de trámites
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de Inducción

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	57 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de capacitación . Encuestas de capacitación . Listado de asistencia a capacitaciones . Evaluaciones de desempeño . Actas de los diferentes comités de Bienestar social . Programa de bienestar social e incentivos . Relación de incentivos laborales . Recreación y educación formal . Cronograma de capacitación . Actividades de Salud ocupacional y bienestar social . Protección y servicio social . Liquidación de nómina . Liquidación de aportes y parafiscales . Actas de Comité Paritario de Salud Ocupacional . Historia laboral de Empleados Públicos . Historia laboral de Retirados . Incapacidades, licencias, permisos . Planes, programas de salud ocupacional . Informes de requerimientos eventuales de los entes de Control . Base de datos actualizadas de los diferentes contratistas del BIF . Inventario de trámites
Gestión Financiera y Presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> . Informes financieros . CDP expedidos . Registros Presupuestales Expedidos . Presupuesto Inicial . Ejecución Presupuestal . Ejecución de Ingresos . Ejecución de Gastos . Resoluciones de adición, reducción y/o modificaciones al presupuesto- Créditos - Contracréditos . Recibos de Ingreso . Extractos Bancarios . Ordenes de pago

MANUAL DE CALIDAD	VERSION	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	58 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Comprobantes de egreso . Comprobantes de Ingreso . Informes de requerimientos eventuales de los entes de Control . Legalizaciones de avances . Conciliaciones bancarias . Ficha Técnica de trámites . Certificaciones . Actas . Backacs de seguridad . Base de datos del GD.
Gestión de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de Comunicaciones . Base de datos de los Derechos de petición . Relación de las peticiones quejas y reclamos. . Libro radicador de pqr . Informes de los PQRS . Relación de los documentos recibidos y entregados. Libro Radicador y Base de datos . Radicador y numerador de Circulares . Radicador y numerador de Resoluciones . Matriz de Comunicaciones . Radicador y numerador de actas . Ficha Técnica de trámites . Inventario de trámites
Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de Comunicaciones . Autorización eliminación de archivo . Aviso de eliminación de archivo Central, de Gestión, externo, interno . Acta de eliminación física primaria de documentos . Solicitud de préstamo de archivo externo, interno . Inventario documental . Inventario documental de archivo central y de gestión . Transferencias . Matriz de Comunicaciones . Matriz de requerimientos eventuales de los entes de Control

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	59 de 61

	<ul style="list-style-type: none"> . Inventario documental . Base de datos de los contenidos de las cajas de archivo central . Ficha Técnica de trámites . Inventario de trámites
Gestión Contable	Estados Financieros <ul style="list-style-type: none"> . Balance General del BIF . Estado de pérdidas y ganancias. . Registros ordenes de pago . Notas a los estados financieros . Estado de la actividad económica y social . Estado de cambios en el patrimonio . Libro Diario, Mayor y Balances . Presentación y validación de la información exogena . Presentación y validación de los CGNS . Presentación, validación y pago de la Declaración de IVA . Presentación, validación y pago de la Declaración de Retefuente . Informe y presentación de la sostenibilidad contable . Informes de la Gestión Contable . Base de datos actualizada del manejo contable sistema GD . Informes de Mecico . Registro de los asientos contables . Depreciación de los bienes del BIF

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 60 de 61
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

PROCESOS DE EVALUACIÓN	
PROCESOS	REGISTROS
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> .Solicitud de ingresos o modificación de documentos . Listado maestro de documentos Internos. . Listado de Distribución de Documentos . Acta de Control Interno . Listado maestro de documentos externos . Convocatoria a la revisión por la Dirección. . Acta de revisión por la Dirección . Plan de acción control Interno . Seguimiento a las estrategias de austeridad en el gasto público . Informe de seguimiento a las estrategias de austeridad en el gasto público . Seguimiento Gobierno en línea . Boletines de autocontrol, autogestión . Boletines . Seguimiento a indicadores . Acciones preventivas, correctivas . Seguimiento acciones correctivas . Informe seguimiento acciones preventivas y correctivas . Identificación de riesgos . Calificación y evaluación de riesgos . Formato de caracterización . Ficha Técnica de Indicadores . Políticas de Operación . Políticas de Administración del Riesgo . Matriz cualitativa del Riesgo . Matriz cuantitativa del Riesgo . Matriz de Información . Auditorías MECI . Plan de acción control Interno . Plan de mejoramiento . Mecanismos de medidas del Riesgo



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	V4-MA-12-28.01	61 de 61

	<ul style="list-style-type: none">. Auditoria Interna. Seguimiento al Manual de Procesos y Procedimientos. Seguimiento al Plan de mejoramiento Institucional. Seguimiento al Plan de mejoramiento por procesos. Seguimiento al Plan de mejoramiento Individual. Seguimiento a MECICO. Seguimiento a la implementación del SIGC. Seguimiento al Manual de Operaciones. Mapa de Riesgos. Mapa Anticorrupción. Identificación contexto estratégico
--	---