



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 1 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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 <input checked="" type="checkbox"/>
Comité Calidad	Dr. Nelson López R.	Copia no Controlada <input type="checkbox"/>



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 2 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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.....	6
6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS.....	114
6.1. Estructura Organizacional	16
6.2. Clientes o usuarios y/o suscriptores	17
7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL BIF.....	17
7.1. Misión.....	17
7.2. Visión	17
7.3. Objetivos de Calidad	17
7.4. Política de Calidad del BIF	18
8. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA	20
8.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:.....	20
8.2. Exclusiones:	20
8.3. Mapa de Procesos del Banco Inmobiliario de Floridablanca.....	20
8.4. Listado General de Documentación del Sistema de Gestión Integral.....	24
8.5. Descripción de los Procesos y su Interacción	21
8.6. Matriz de relación NTCGP 1000:2009 y documentos asociados en el BIF.....	24
8.7. Matriz de Comunicaciones.....	24
8.8. Matriz de Responsabilidades.....	24
8.9. Listado Maestro de Registros	24
8.10. Caracterización de los Procesos	24
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	24
10. NOTAS DE CAMBIO	25
11. ANEXOS	25



NIT.900015871-9

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 3 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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.

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

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 6 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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.

7. TERMINOS Y DEFINICIONES

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 7 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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.

7.12 Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 8 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 9 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

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 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

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 10 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

¿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 objetivos establecidos.

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

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 11 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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.

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.

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

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

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

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

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 14 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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 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

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 15 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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 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.

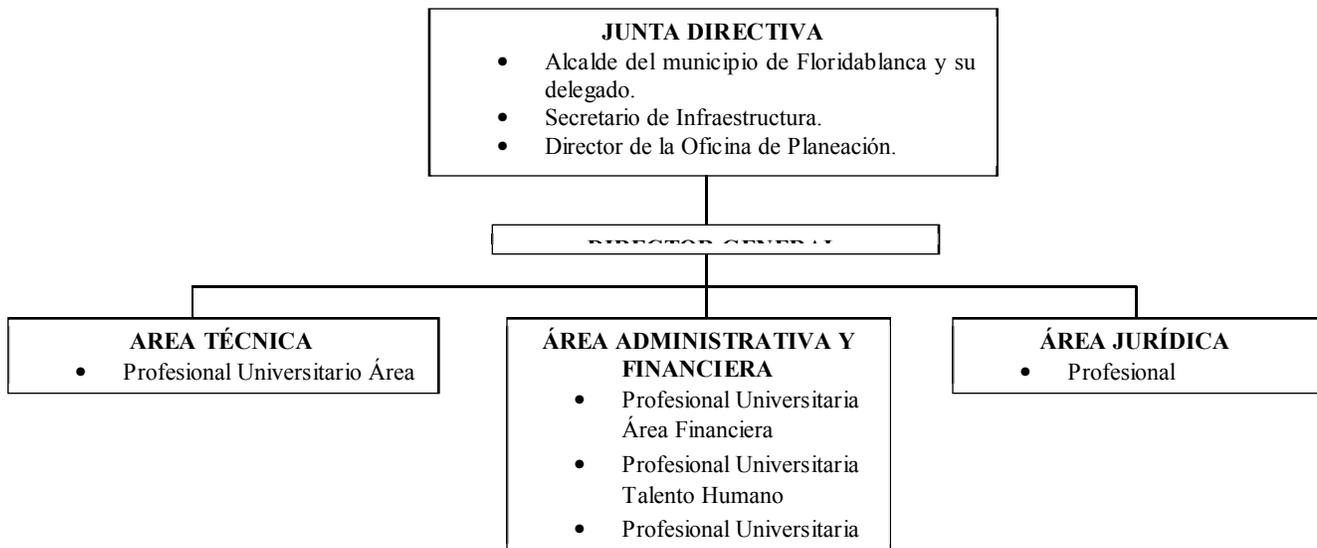
MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 16 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

- 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.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL BIF



MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 17 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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.

9.3. Objetivos de Calidad

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 18 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

- 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, gestionando con calidad acciones de mejora continua, aplicando la normatividad vigente enmarcada dentro del POT con el dinamismo de un personal idóneo y

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 19 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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.

(Ver Anexo 7)

MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 20 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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:

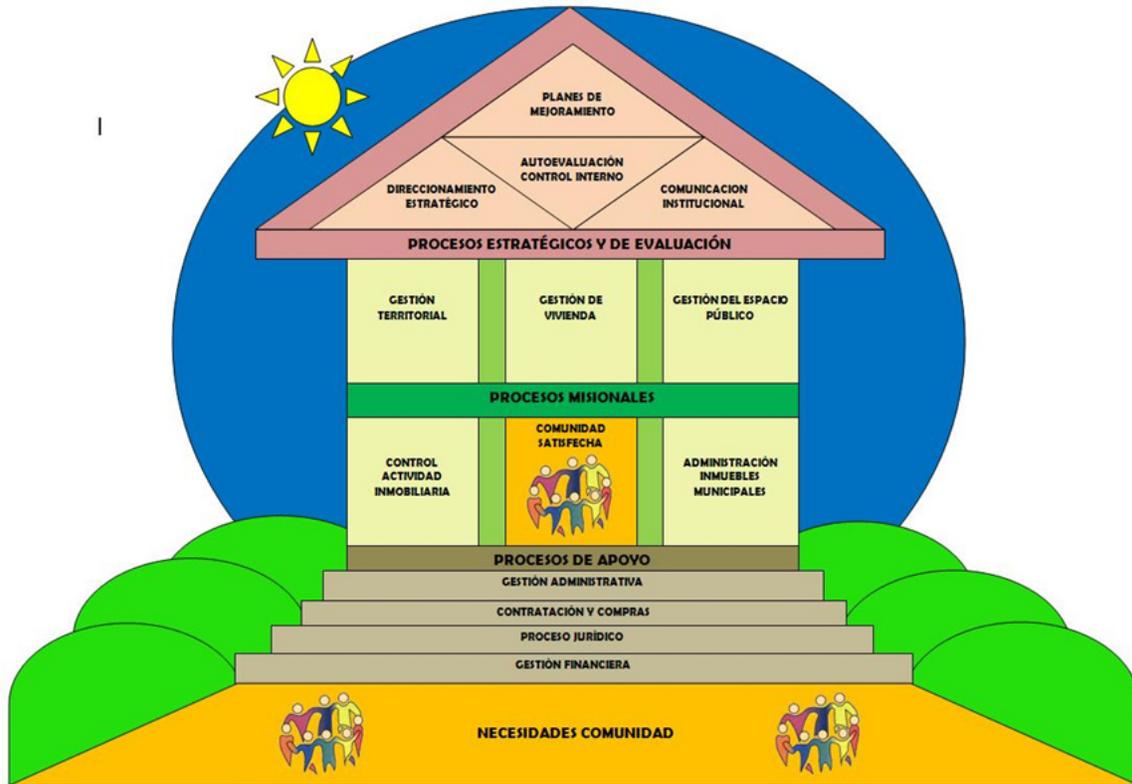
Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos planeados en la norma NTCGP 1000:2009

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 21 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------



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 Dirección 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 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 22 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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 23 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V4-MA-12-28.01	PÁGINA 24 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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 25 de 25
-------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

- 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