



NIT.900015871-9

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 1 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

## RESOLUCIÓN No. 0318 DEL 09 DE OCTUBRE 2013

### **“Por El Cual Se Actualiza y Adopta El Manual De Operaciones del Banco Inmobiliario De Floridablanca BIF”.**

#### **EL DIRECTOR GENERAL DEL BIF**

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confieren el artículo 12 del Acuerdo 016 del 2004, y el Acuerdo de Junta Directiva No. 004 de 2012 y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que conforme a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, “La Función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”.

Que el artículo 2º de la Ley 872/03, consagra que el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000-2009, se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional.

Que el párrafo 1º del artículo 2º de dicha ley establece que la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.

Que el párrafo del artículo 3º de la Ley 872/03, determina que el Sistema de Gestión de la Calidad SGC es complementario con el Sistema de Control Interno MECI.

Que en noviembre 18/09, el Departamento Administrativo de la función pública expidió el Decreto 4485 “Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009”

Que en Febrero 27 del 2013, EL BIF expidió la Resolución No. 028, “Por el cual se adopta los objetivos y la política de calidad, visión y misión del Sistema de la Gestión Pública NTCGP1000-2009 del BIF” y se procedió a la creación, revisión, socialización, actualización y adopción de algunos manuales que son requeridos por la actualización de la norma NTCGP-1000-2009,

Que el 03 de Diciembre del 2008, el BIF procedió a expedir la Resolución 0115, por el cual se adopta el Manual de Operaciones del Bif,



NIT.900015871-9

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 2 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

Que una vez revisado por el Comité del Sistema Integrado de Calidad, se recomendó realizar actualización de este Manual por lo cual se presenta a consideración la actualización del Manual de Operaciones del BIF, según los lineamientos expuestos en la implementación del SIGC NTCGP1000-2009.

Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese en el Banco Inmobiliario de Floridablanca “BIF”, El Manual de Operaciones, **cuyo contenido es el siguiente:**



NIT.900015871-9

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 3 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

## **MANUAL DE OPERACIONES DEL BIF**

**NELSON JAVIER LOPEZ RODRÍGUEZ**  
**DIRECTOR GENERAL**

**GRICELDA PULIDO JAIMES**  
**PROFESIONAL ÁREA ADMINISTRATIV Y FINANCIERA**  
**DELEGADA ALTA DIRECCIÓN**

**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO**  
**PROFESIONAL ESPECIALIZADO APOYO**  
**EN EL CONTROL INTERNO**

**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**  
**FLORIDABLANCA – SANTANDER – COLOMBIA**

**2013**

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Copia Controlada __x__</b>
<b>Comité Calidad</b>	<b>Dr. Nelson j. López R.</b>	<b>Copia no Controlada __</b>



NIT.900015871-9

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 4 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO.....	5
3. CICLO DE MEJORA DE LA CALIDAD.....	5
4. APLICACIÓN.....	5
5. REFERENCIA NORMATIVA.....	6
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
7. ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.....	7
7.1 SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.....	8
7.1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.....	8
7.1.1.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	8
7.1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	10
7.1.2.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	10
7.1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO.....	17
7.1.3.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	17
7.2 SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION.....	18
7.2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.....	18
7.2.1.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	18
7.2.2 COMPONENTE INFORMACION.....	20
7.2.2.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	20
7.2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA.....	21
7.2.3.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	21
7.3 SUBSISTEMA DE EVALUACION.....	21
7.3.1 AUTOEVALUACION.....	22
7.3.1.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	22
7.3.2 EVALUACION INDEPENDIENTE.....	36
7.3.2.1 ELEMENTOS DE CONTROL:.....	36
7.3.3 PLANES DE MEJORAMIENTO.....	36
7.3.3.1 ELEMENTOS DE CONTROL.....	37

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 5 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Operaciones, describe la estructura del Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de la calidad, establecido por el Banco Inmobiliario de Floridablanca y sirve como guía a los servidores públicos de la entidad para su operacionalización.

Este documento está desarrollado con base en lo contemplado en el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar *de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005*”, en su artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005, el cual forma parte integral del citado Decreto, las definiciones y conceptos aquí utilizados corresponden a los establecidos en la Ley 87 de 1993 y sus Decretos reglamentarios en especial el Decreto 1599 de 2005 sobre el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2000.

## OBJETIVO

Describir los procesos, procedimientos y prácticas relacionadas con el Modelo Estándar de Control Interno determinado para el Banco Inmobiliario de Floridablanca, en cumplimiento de los requisitos generales y normativos establecidos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

## CICLO DE MEJORA DE LA CALIDAD

Este manual describe los elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA de la siguiente forma: Planificar (**P**), Subsistema Control Estratégico Hacer (**H**), Subsistema de Control de Gestión Verificar (**V**) Subsistema de Control de Evaluación Actuar (**A**)

## APLICACIÓN

El presente documento describe el Modelo Estándar de Control Interno establecido por el Banco Inmobiliario de Floridablanca, mediante los Procesos Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación de la entidad.

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 6 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

## REFERENCIA NORMATIVA

Los siguientes documentos, contienen disposiciones que, a través de referencia, constituyen disposiciones del presente Manual estándar de Control Interno:

**Constitución Nacional en su Artículo 209:** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

**Decreto 1599 de 20 de Mayo de 2005:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

**Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones

**Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003:** Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público

**Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004, reglamentó la ley 872 del 30 de Diciembre del 2003 y adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública:** Que en su capítulo 4. Sistema de Gestión de la Calidad, numeral 4.2.3 establece la documentación que debe incluir las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad.

**NTCGP 1000:2009:** Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**CONTROL INTERNO:** Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados y relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 7 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

**AUTOCONTROL:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

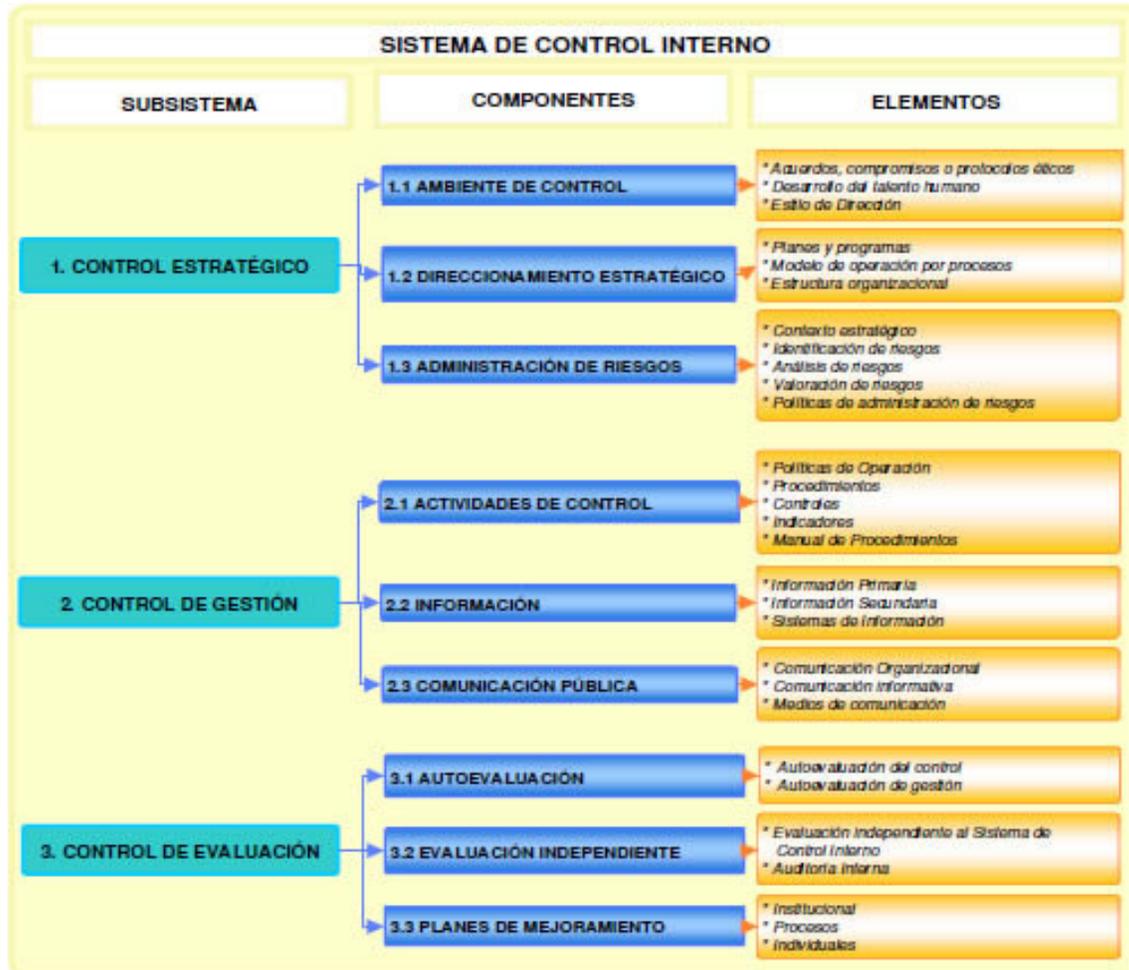
**AUTOREGULACION:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**AUTOGESTION:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

## **ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO**

Con base en la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1599 del 2005, el Modelo Estándar de Control Interno se encuentra compuesto por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control, ilustrando de esta manera los vínculos existentes entre cada uno de ellos, bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley.

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 8 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------



## 7.1 SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Es el Conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional del BIF.

### 7.1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

#### 7.1.1.1 ELEMENTOS DE CONTROL

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos, Desarrollo del Talento Humano y Estilo de Dirección

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 9 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	-------------------

**Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:** La Entidad con el fin de acatar los principios bajo los cuales se rige y orienta sus actuaciones y responsabilidades ha creado un Código de Ética y Buen Gobierno (V3-MA-12-28.01) que le permite asegurar que todos los servidores públicos interactúen bajo ciertos lineamientos, principios y valores.

Este documento se diseñó fundamentado en los fines esenciales del Estado, la cultura de la entidad, los principios morales y éticos de la sociedad y de los servidores públicos.

Con base en estos factores el Banco Inmobiliario de Floridablanca, genera una regulación propia para evidenciar la ética de acuerdo con su naturaleza. De igual manera constituye el estándar de control a la conducta de la Entidad, se elaboró en común acuerdo y se adoptó mediante Acto Administrativo con el fin de que fuese documento de obligatorio cumplimiento, de la misma forma se ejecutaron actividades para su divulgación en todos los niveles de la Entidad.

**Desarrollo del Talento Humano:** En este elemento se definió el compromiso del Banco Inmobiliario de Floridablanca con el desarrollo de las competencias, aptitudes, idoneidad y habilidades de los servidores públicos de la entidad, se formularon las acciones correspondientes para asegurar la existencia del elemento de control Desarrollo del Talento Humano, se cuenta con procedimientos de Selección, vinculación (A7-MA-12-27.02), Inducción y Reinducción (A7-MA-12-27.02) Procedimiento de capacitaciones (A7-MA-12-27.02), Bienestar Social (A7-MA-12-27.02) y Evaluación del Desempeño Laboral (A7-MA-12-27.02); de la misma forma se cuenta con Planes de Capacitación y de bienestar Social como instrumentos de planificación y evaluación que garanticen la ejecución de este elemento de control.

**Estilo de Dirección:** Como una forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión se define un estilo de gestión propio con base en principios de responsabilidad, celeridad, eficiencia, transparencia y compromiso con la gestión pública.

La Dirección de la Entidad declara su compromiso para el desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno, y evidencia este compromiso a través de las siguientes acciones:

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 10 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Comunicando a los servidores públicos de la Entidad la importancia de la implementación del Modelo estándar de control Interno de la Entidad como herramienta fundamental para el logro de los objetivos.

Dando a conocer la política y objetivos de calidad.

Dando a conocer el Mapa de Procesos de la Entidad donde se identifican los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación que interactúan para cumplir con unos requerimientos y dar finalmente satisfacción al usuario.

Asegurando que los procesos descritos en el Mapa de Procesos de la Entidad se encuentran debidamente documentados, se mantienen y se implementan de acuerdo los procedimientos para su ejecución.

Asignar los recursos económicos, humanos, y todos los necesarios para la implementación, funcionamiento, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno.

Crear una estrategia de divulgación a través de la comunicación institucional para la sensibilización del Modelo Estándar de Control Interno y realizar continuamente retroalimentación para el beneficio del mismo.

Revisar el Modelo Estándar de Control Interno, evaluar y garantizar su mejora continua.

Adoptar mediante Acto Administrativo las responsabilidades y autoridades de los funcionarios respecto a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno.

## **7.1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **7.1.2.1 ELEMENTOS DE CONTROL**

Planes y programas, Modelo de Operaciones por procesos y Estructura Organizacional.

**Planes y Programas:** Con el fin de modelar la proyección de la Entidad y guiar sus actividades hacia las metas y resultados previstos el Banco Inmobiliario de Floridablanca cuenta con el Plan Estratégico, enfocado en cuatro ejes: Eje Gestión de Vivienda Social,



NIT.900015871-9

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 11 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Eje de Gestión de Proyectos, Eje de Gestión Territorial, Eje del Control Urbanístico y Actividad Inmobiliaria, donde se muestran las estrategias, los programas y las acciones que responden a las necesidades más apremiantes de la población y que, por ende, constituyen la ruta del trabajo.

De igual manera se diseñó la encuesta de clima organizacional con el fin de dar cumplimiento a la retroalimentación con el cliente interno de la Entidad y lograr un diagnóstico estratégico.

## 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.

## 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.

## POLITICA DE CALIDAD

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 capacitado para la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes contribuyendo al logro de los fines del municipio de Floridablanca.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

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.

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 12 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

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, matrículas y escalas de sanciones con el fin de mejorar, corregir y cambiar aspectos que irrumpen la calidad en el desarrollo de la actividad inmobiliaria.

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.

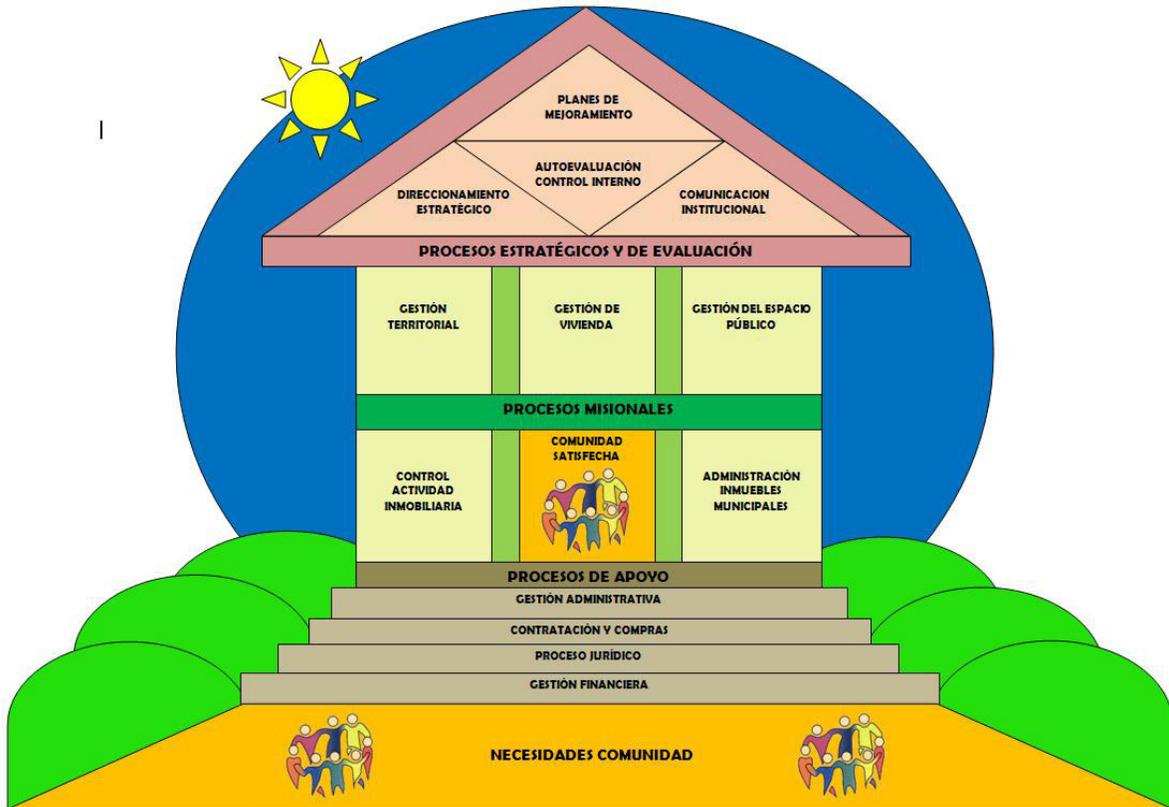
**Modelo de Operación por procesos:** La ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, donde se define las interacciones o acciones secuenciales mediante la cual partiendo de unos requisitos se puede generar una satisfacción en cumplimiento con las características previas especificadas, el Mapa de Procesos contiene entonces el despliegue de los procesos del Banco Inmobiliario de Floridablanca.

El Mapa de Procesos del Modelo Estándar de Control Interno lo integran los **procesos estratégicos**, entendidos como aquellos que direccionan la Entidad y por medio de los cuales se gerencia el diseño y desarrollo de los demás procesos, los **procesos misionales**, los inherentes a la misión de la Entidad y a la obtención de los resultados, los **procesos de apoyo** que constituyen el soporte para que los procesos misionales y estratégicos se desarrollen y finalmente los **procesos de evaluación** que consiste en el verificar y el actuar.

Para facilitar esta identificación de los procesos que forman parte del Modelo Estándar de control interno se ha establecido un Mapa de Procesos, en el cual se presenta claramente su clasificación, los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.

**MAPA DE PROCESOS BIF (ver página siguiente)**

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 13 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------



**Interpretación conceptual del mapa de procesos:**

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Son el marco de referencia del Banco Inmobiliario de Floridablanca y, por tanto, direccionan el desarrollo y actuación de los procesos clave y de soporte. Corresponde a este grupo:

Dirección

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 14 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

## PROCESOS MISIONALES

Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión de la entidad, corresponden a este grupo:

- Gestión de Vivienda de Interés Social
- Gestión Territorial
- Gestión de Control Actividad Inmobiliaria
- Gestión de Administración de Inmuebles Municipales y Espacio Público
- Gestión de Proyectos

## PROCESOS DE APOYO

Son los procesos que facilitan que se produzca el servicio misional de la Entidad, con las características de calidad que se requiere, corresponden a este grupo:

- Gestión Jurídica
- Control Interno
- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión de Compras
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Infraestructura
- Gestión de Atención al Cliente
- Gestión Documental y Archivo

## PROCESOS DE EVALUACIÓN

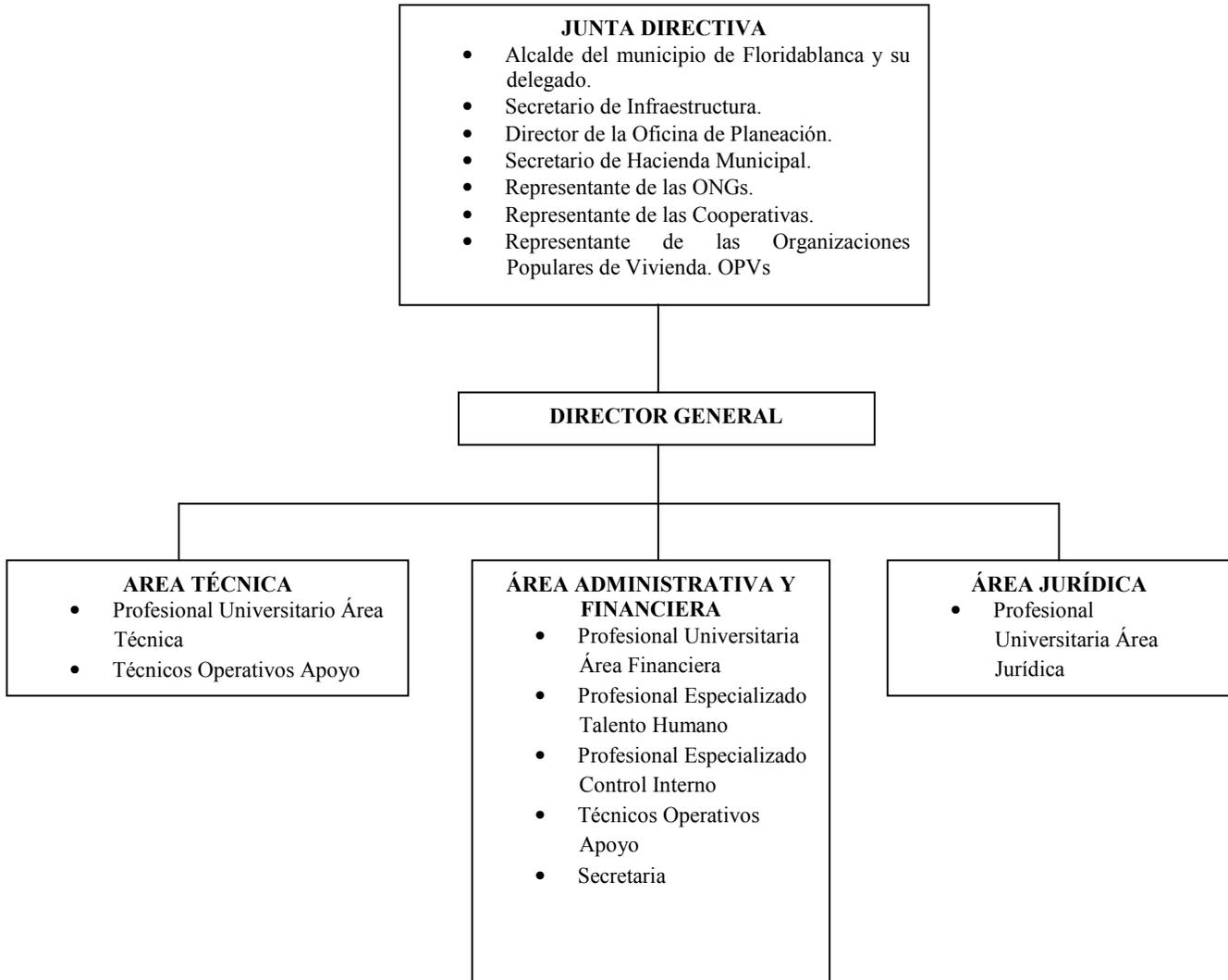
Constituyen el elemento de control y verificación de las actuaciones en los diferentes procesos, con el fin de realizar un mejoramiento continuo de los mismos, hacen parte de este grupo:

- Control Interno

**Estructura Organizacional:** La Entidad cuenta con una estructura organizacional que le permite definir los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad, es función de la alta

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 15 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

dirección asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la Entidad.



La Dirección de la Entidad asigna las funciones al representante de la Alta Dirección (Profesional Universitario Área Administrativa y Financiera), para que coordine la sostenibilidad y seguimiento del MECI 1000:2005, del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000-2009, así como la Integración de los mismos en el Banco Inmobiliario de Floridablanca, con los siguientes roles de responsabilidad:

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 16 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto de sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI.

Asegurar que se desarrolle un plan de trabajo para la sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI.

Informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances del proyecto de sostenibilidad y seguimiento del MECI.

Dirigir y coordinar las actividades del Equipo MECI.

Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el Equipo MECI, en armonía y colaboración con los servidores públicos de dichas áreas.

Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la sostenibilidad del MECI, aplicando correctivos donde requiera.

Someter a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno las propuestas de sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI, para su aprobación.

### **Comité del MECI**

Este Comité realiza un seguimiento detallado al funcionamiento del Modelo estándar de control interno como órgano de coordinación y asesoría de la Dirección el cual cuenta con unas funciones específicas, establecidas en los Decreto 1826 de 1994 y 2145 de 1999, y participará en la toma de decisiones respectiva según lo contemplado en la conformación del Comité.

### **Equipo MECI**

El Equipo MECI tendrá los siguientes roles de responsabilidad:

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 17 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Adelantar el proceso de sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI bajo las orientaciones del representante de la dirección.

Capacitar a los servidores públicos de la entidad en el MECI.

Asesorar a las áreas de la entidad en la sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI

Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI al representante de la dirección para su aplicación.

Trabajar en coordinación con los servidores designados por áreas en aquellas actividades requeridas para la sostenibilidad, seguimiento y evaluación del MECI.

### **7.1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

Para dar cumplimiento a este componente del Modelo Estándar de Control Interno, el BIF del Municipio de Floridablanca documento un Manual de Administración del Riesgo (**V1-MA-12-28.01**) con su respectivo Mapa de Riesgo (**V1-MA-12-28.01**), así como el Procedimiento de Administración del Riesgo (**V1-MA-12-28.01**)

#### **7.1.3.1 ELEMENTOS DE CONTROL**

Contexto Estratégico, Identificación del Riesgo, Análisis del Riesgo, Valoración del Riesgo, Políticas de Administración del Riesgo

**Contexto Estratégico:** La entidad adoptó este elemento mediante la documentación del procedimiento Administración del Riesgo (**V1-MA-12-28.01**), con el fin de orientar al Banco Inmobiliario de Floridablanca en la distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.

**Identificación del Riesgo:** La entidad adopto mediante procedimiento Administración de Riesgos (**V1-MA-12-28.01**), el elemento Identificación del riesgo, el cual posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control del Banco Inmobiliario de

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 18 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Floridablanca, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

**Análisis del Riesgo** Se implementó el elemento Análisis de Riesgo, mediante la documentación del procedimiento Administración de Riesgos (**V1-MA-12-28.01**), el cual permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo.

**Valoración del Riesgo:** Se implementó el elemento Valoración del Riesgo, mediante la documentación del procedimiento Administración de Riesgos (**V1-MA-12-28.01**), el cual permite determinar el nivel o grado de exposición del Banco Inmobiliario de Floridablanca al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento

**Políticas de Administración del Riesgo:** Se implementó el elemento Políticas de Administración del Riesgos, mediante la documentación del procedimiento Administración de Riesgos (**V1-MA-12-28.01**), el cual permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad

## 7.2 SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Conjunto de Componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la Entidad Pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.

### 7.2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

#### 7.2.1.1 ELEMENTOS DE CONTROL

Políticas de Operación, procedimientos controles, indicadores, manual de procedimientos

**Políticas de Operación:** Se desarrolló el elemento Políticas de Operación mediante la documentación de los procedimientos que soportan el Modelo de Operación por procesos

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 19 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

(Ver Mapa de Procesos), en los que se definen los límites y parámetros necesarios para su ejecución y las actividades que soportan el cumplimiento de la función del Banco Inmobiliario de Floridablanca, a través de la ejecución de los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la entidad.

**Procedimientos:** En el Banco Inmobiliario de Floridablanca, se implementó el elemento mediante la documentación de 135 procedimientos que soportan la ejecución del modelo de operación por procesos, los que se identifican en el Mapa de procesos de la Entidad (procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación)

**Controles:** El Banco Inmobiliario de Floridablanca, diseño mecanismos para reducir el impacto de eventos que pongan en riesgo la adecuada ejecución de los procesos mediante la adopción del procedimiento Administración de riesgos (**V1-MA-12-28.01**), que permite definir acciones tendientes a reducir riesgos, mediante controles preventivos y correctivos, Procedimiento Acciones Correctivas (**A7-MA-12-27.02**) y Acciones Preventivas (**A7-MA-12-27.02**), que permitan atenuar el impacto y probabilidad de ocurrencia de eventos potenciales detectados mediante la aplicación del procedimiento de Auditorías Internas (**A7-MA-12-27.02**).

**Indicadores:** Como mecanismo que controla la ejecución de los procesos del Banco Inmobiliario de Floridablanca, se establecen indicadores en cada uno de los procedimientos que conforman los 12 Procesos de la Entidad con el fin de establecer el logro de las metas por proceso que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales. La desviación de las metas que se detecten, generarán acciones preventivas y correctivas, que permitan hacer mejoramiento continuo de los procesos evaluados.

**Manual de Procesos y Procedimientos** Mediante la consolidación de la documentación que soporta los 135 procedimientos identificados en el Modelo de operación de procesos, se materializa la normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos del Banco Inmobiliario de Floridablanca, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función misional.

La estructura del formato de procedimientos del Banco Inmobiliario de Floridablanca es así:

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 20 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Objetivo  
Alcance  
Responsables  
Definiciones  
Referencias  
Registros  
Anexos  
Flujograma

Las actualizaciones o cambios de procedimientos deberán ser solicitados por el responsable del proceso.

## 7.2.2 COMPONENTE INFORMACION

### 7.2.2.1 ELEMENTOS DE CONTROL

Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información

**Información Primaria:** Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la entidad, pero que afectan su desempeño. Por lo anterior el Banco Inmobiliario de Floridablanca adopta el Procedimiento de PQRS (**A2-MA-10-07**)

**Información Secundaria:** Se identificó la información secundaria generada por la dinamización del modelo de operación por procesos a través de la Matriz de Comunicaciones (**V1-MA-12-28.01**), donde se identifican el recurso, propósito, descripción, responsable, receptor, emisor y el proceso que soporta. De igual manera se implementó la Intranet para la entidad y los tramites en línea (Gobierno en Línea), Tablas de Retención Documental (TRD), Manual de Operaciones (**V4-FO-12-28.01**)

**Sistemas de Información:** Constituyen el conjunto de tecnologías informáticas construidas, procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y asignación de personas responsables de la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información. Pretende agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 21 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigidos a la ciudadanía y a las partes interesadas.

El Banco Inmobiliario de Floridablanca cuenta con los siguientes sistemas de Información: Sistema Presupuestal y Financiero GD, DOS, para mantener la integridad de los datos, agilizar la obtención de informes y garantizar la confiabilidad de las operaciones internas.

## 7.2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

### 7.2.3.1 ELEMENTOS DE CONTROL

Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación.

**Comunicación Organizacional:** El Banco Inmobiliario de Floridablanca, diseño la Matriz de Comunicaciones (**V1-MA-12-28.01**), que permite definir los instrumentos de difusión de la información generada por los diferentes procesos del Modelo Estándar de Control Interno, así como la creación de un Plan de Comunicaciones (**V1-MA-12-28.01**), con el fin de operacionalizar el elemento de Comunicación Organizacional en términos de medios y acciones comunicativas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales. Se establece la difusión del Direccionamiento Estratégico de la entidad a través del Manual de Operaciones (**V4-MA-12-28.01**)

**Comunicación Informativa:** Se adopta como mecanismos de comunicación pública que garanticen el acceso de la ciudadanía y las partes interesadas a la información de manera transparente, oportuna y eficiente, a través de la página web y la cartelera informativa.

**Medios de Comunicación:** Para dar cumplimiento a este elemento del Modelo Estándar de Control Interno el Banco Inmobiliario de Floridablanca cuenta con la INTRANET, PAGINA WEB, PLAN DE COMUNICACIONES (**V1-MA-12-28.01**), como mecanismos internos y externos para socializar la información generada por la Entidad.

## 7.3 SUBSISTEMA DE EVALUACION

Conjunto de Componentes de Control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Entidad Pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 22 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Organización Pública.

### 7.3.1 AUTOEVALUACION

#### 7.3.1.1 ELEMENTOS DE CONTROL

Autoevaluación de control y Autoevaluación de Gestión.

**Autoevaluación del Control:** Debe verificar la existencia de cada uno de los elementos de control así como evaluar su efectividad en los procesos, áreas responsables y la entidad. Se convierte en un proceso periódico, en el cual participan los servidores que dirigen y ejecutan los procesos, según el grado de responsabilidad y autoridad para su operacionalización. Este elemento debe verificar la efectividad del Sistema de Control Interno para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la entidad y que apliquen a los mecanismos de participación ciudadana. Se convierte en un proceso periódico en el cual participan los servidores.

Por lo anterior el Banco Inmobiliario de Floridablanca, realizará actividades de sensibilización a los servidores públicos sobre cultura de autocontrol y aplicará periódicamente el seguimiento a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno a través del Modelo formulado por El Departamento Administrativo de la Función Pública:

<b>1. Subsistema: Control Estratégico</b>
<b>1.1 Componente: Ambiente de Control</b>
<b>1.1.1 Elemento: Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos</b>
<b>Indique, el documento que contiene los principios y valores éticos de la entidad:</b>
a) No se ha elaborado
b) Se encuentra en proceso de elaboración
c) Se adoptó oficialmente
<b>Solo si ya se adoptó, indique:</b>
Fue construido de manera participativa con los servidores de la entidad
Ha sido socializado a todos los servidores

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 23 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

### 1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano

#### **Indique, el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la entidad:**

Contempla el propósito principal de cada empleo de la planta de personal

Incluye las competencias requeridas para el desempeño de cada empleo

#### **Indique, el proceso de formación y capacitación en la entidad:**

Está basado en un diagnóstico institucional de necesidades de capacitación

Incluye la formulación y aprobación de un plan institucional de capacitación para la vigencia \_\_\_\_

Contempla la evaluación de los resultados del plan de capacitación correspondiente a la vigencia \_\_\_\_

#### **El programa de inducción se aplicó dentro de los plazos determinados por la norma**

**El programa de reinducción se aplicó en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos según las necesidades**

#### **Indique, el Programa de Bienestar de la entidad:**

Está basado en un diagnóstico institucional

Se adoptó un plan de bienestar para la vigencia 2013

Tiene cobertura del 100% de los servidores de la entidad

Contempla la evaluación de los resultados del Programa correspondiente a la vigencia \_\_\_\_

Incluye la medición del Clima Laboral por lo menos una vez en los dos últimos años

#### **Indique, el programa de incentivos de la entidad:**

Incluye la formulación de planes de incentivos a los servidores para la vigencia 2013

Contempla la evaluación de la ejecución del plan de incentivos correspondiente a la vigencia \_\_\_\_

#### **El manejo de la gerencia pública en la entidad incluye:**

Procesos de selección meritocrática para el ingreso a los empleos gerenciales

Definición de los perfiles y las competencias laborales de los empleos gerenciales

Definición y seguimiento al cumplimiento de las metas del nivel directivo

#### **El Sistema de evaluación del desempeño de la entidad contempla:**

Procesos de evaluación del desempeño acorde con la normatividad que rige para la entidad.

Correspondencia entre las metas individuales con las metas del área o del proceso al que pertenece el servidor

Retroalimentación sobre el desempeño individual de los servidores

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 24 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Formulación de acciones de mejoramiento individual
Seguimiento al desarrollo y efectividad de las acciones de mejoramiento individual
Documentación de las acciones de mejoramiento individual y los resultados de su seguimiento
<b>Adicionalmente, solo para entidades que se regulan por la ley 909 de 2004, verifique</b>
Se formuló el Plan Institucional de Formación y Capacitación con participación de la Comisión de Personal
Los contenidos del plan de capacitación están enmarcados dentro de las áreas temáticas definidas en el Plan Nacional de Formación y Capacitación
Se realizan programas de Protección y Servicios Sociales
El Programa de Incentivos contempla por lo menos seis de los incentivos señalados en el artículo 33 del Decreto 1567 de 1998
Se tiene reglamentado el proceso para la selección y premiación de los Equipos de Trabajo
Se ha adoptado el método para la suscripción y evaluación de los acuerdos de gestión
Se suscriben los acuerdos de gestión con el 100% de los gerentes públicos de la entidad
Cada acuerdo de gestión contiene cronogramas, responsabilidades, metas e indicadores
Se han evaluado los acuerdos de la vigencia _____
Se utilizan los resultados de los acuerdos de gestión como referente para realizar la evaluación individual de los servidores a cargo de los gerentes públicos
<b>1.1.3 Elemento: Estilo de Dirección</b>
<b>Elemento que se evaluará a partir de la evaluación de los 28 elementos restantes</b>
<b>1.2 Componente: Direccionamiento Estratégico</b>
<b>1.2.1 Elemento: Planes y Programas</b>
<b>Indique, el (los) documento(s) que contiene(n) el esquema de planeación institucional:</b>
a) No se ha elaborado
b) Se encuentra en proceso de elaboración
c) Se adoptó oficialmente
<b>Solo si ya se adoptó, indique:</b>
Contempla la misión y visión institucional
Contempla las políticas y objetivos institucionales
Contempla acciones, cronogramas, responsabilidades y metas acordes con el quehacer misional de la entidad

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 25 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Contempla herramientas de seguimiento y evaluación que midan el cumplimiento de metas (indicadores)

Dicho esquema es coherente con el presupuesto anual y plurianual de la entidad

Dicho esquema es coherente las necesidades de la ciudadanía

**Adicionalmente, solo para entidades que adoptaron la NTCGP 1000: 2009:**

La política de calidad de la entidad responde al direccionamiento estratégico

La política de calidad toma en cuenta las expectativas de los usuarios

La política de calidad refleja el compromiso de la entidad por el mejoramiento continuo

Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad

### 1.2.2 Elemento: Modelo de Operación por Procesos

**Indique, el modelo de operación por procesos de la entidad:**

a) No se ha diseñado

b) Identifica y clasifica los procesos

c) Caracteriza los Procesos

d) Define el mapa de procesos (secuencia e interacción de los diferentes procesos de la entidad)

**Solo si ya se tiene el mapa de procesos:**

Procesos aplicados en el desarrollo de la gestión institucional

Puntos de control definidos

Evaluación de los objetivos de los procesos, a partir de los indicadores definidos para cada uno

### 1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional

**Indique, la Estructura organizacional de la Entidad:**

Facilita el desarrollo de los procesos

Es coherente con la planta de empleos y el manual de funciones y de competencias laborales

**Indique, el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la entidad:**

Contempla el propósito principal de cada empleo de la planta de personal

Incluye las competencias requeridas para el desempeño de cada empleo

### 1.3 Componente: Administración del Riesgo

**Para cada una de los elementos de la administración del riesgo, verifique que:**

#### 1.3.1 Elemento: Contexto Estratégico

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 26 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Se identificaron los factores internos de riesgo
Se identificaron los factores externos de riesgo
Se analizó y utilizó el contexto estratégico como fundamento para el manejo del riesgo
Se definieron los parámetros para adelantar el proceso de administración del riesgo
<b>1.3.2 Elemento: Identificación de Riesgos</b>
Se identificaron los riesgos con base en el contexto estratégico
Se identificaron los riesgos con base en los objetivos de los procesos institucionales
Se establecieron las causas y efectos de los riesgos identificados
<b>1.3.3 Elemento: Análisis del Riesgo</b>
Se analizó la probabilidad de ocurrencia de los riesgos
Se analizó el impacto de las consecuencias de los riesgos
Se determinó la vulnerabilidad de los procesos frente a los riesgos
<b>1.3.4 Elemento: Valoración del Riesgo</b>
Se definieron los controles para prevenir o mitigar el impacto de los eventos que pueden generar riesgos para la entidad
Se documentaron los controles para prevenir o mitigar los riesgos de la entidad
Se mide la efectividad de los controles
Se priorizaron los riesgos teniendo en cuenta la efectividad de los controles
Se definieron acciones para mitigar los riesgos (ERCA)
Se elaboró y socializó el Mapa de riesgos por procesos
<b>1.3.5 Elemento: Política de Administración de Riesgos</b>
Se definieron los lineamientos para el manejo de los riesgos
Se divulgaron las Políticas del tratamiento del riesgo a los servidores de la entidad
<b>2. Subsistema de Control de Gestión</b>
<b>2.1 Componente: Actividades de Control</b>
<b>2.1.1 Elemento: Políticas de Operación</b>
<b>Indique, los lineamientos internos para la acción y desempeño institucional:</b>
a) No se han definido
b) Se están identificando
c) Se adoptaron oficialmente
<b>Solo si ya se adoptaron:</b>

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 27 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Están debidamente documentadas
Se han divulgado a los servidores de la entidad
<b>2.1.2 Elemento: Procedimientos</b>
<b>Indique el estado actual de las actividades a través de las cuáles se desarrollan los procesos de la entidad (procedimientos):</b>
a) No se han definido
b) Se encuentran en proceso de definición
c) Ya se definieron
<b>Solo si ya se definieron:</b>
Se han adoptado por parte de los responsables de los procesos
Están debidamente documentados
Se han divulgado entre los servidores que intervienen en el desarrollo de cada proceso
Se revisan periódicamente a fin de introducir mejoras
<b>2.1.3 Elemento: Controles</b>
<b>Indique el estado actual de los controles:</b>
a) No se han definido
b) Se encuentran en proceso de definición
c) Ya se definieron
<b>Solo si ya se definieron</b>
Se documentaron los controles para prevenir o mitigar los riesgos de la entidad
Se divulgaron a los servidores de la entidad
<b>2.1.4 Elemento: Indicadores</b>
Se definieron indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que permiten medir el avance en la ejecución de los planes y programas
Los indicadores definidos hacen parte del proceso de seguimiento y evaluación de la entidad
Se generan acciones correctivas o preventivas, a partir de la aplicación de los indicadores definidos
Se divulgaron a los servidores de la entidad
<b>2.1.5 Elemento: Manual de Operación</b>
<b>Indique el estado del Manual de Operación de la entidad:</b>
a) No se ha diseñado y construido

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 28 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

b) Se encuentra en proceso de diseño y construcción
c) Se diseñó y construyó a partir de la recopilación e integración de la información que regula las actuaciones de la entidad
<b>Solo si ya se diseñó y construyó:</b>
Se adoptó oficialmente
Se divulgó a los servidores de la entidad
<b>Adicionalmente, solo para entidades que adoptaron la NTCGP 1000: 2009:</b>
<b>Indique el estado del Manual de Calidad de la entidad:</b>
a) No se ha diseñado y construido
b) Se encuentra en proceso de diseño y construcción
c) Se elaboró bajo los lineamientos de la NTCGP 1000: 2009
<b>Solo si ya se diseñó y construyó:</b>
Incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las políticas, objetivos de calidad y el mapa de procesos
<b>2.2 Componente: Información</b>
<b>2.2.1 Elemento: Información Primaria</b>
<b>Indique, los mecanismos para recepción y registro de la información:</b>
a) No se han establecido
b) En proceso de diseño y construcción
c) Se diseñaron y construyeron
<b>Solo si ya se diseñaron y construyeron, tienen en cuenta:</b>
Las sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, que presenta la ciudadanía
Un registro sistematizado de las observaciones sobre la gestión de la entidad y los procesos contractuales que presentan las veedurías u otros grupos de control social
Información suministrada por las fuentes externas (comunidad, proveedores, organismos de control o de regulación, organismos de cooperación o de financiación, otras entidades u organismos sea públicos o privados) como insumo base para el desarrollo de los procesos
Acciones de consulta con distintos grupos de interés: comunidad, proveedores, organismos de control, cooperación, veedurías, entre otros, desarrolladas para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio
<b>2.2.2 Elemento: Información Secundaria</b>

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 29 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

<b>Indique, los mecanismos para organizar y procesar la información:</b>
a) No se han establecido
b) En proceso de diseño y construcción
c) Se diseñaron y construyeron
<b>Solo si ya se diseñaron y construyeron, tienen en cuenta:</b>
Sugerencias y recomendaciones que presentan los servidores de la entidad
Información referente a sus recursos físicos y tecnológicos
Información referente a sus recursos humanos
Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en las normas archivísticas
Utilización de la información suministrada por las fuentes internas (manuales, informes, actas, actos administrativos) como insumo para el desarrollo de los procesos
<b>2.2.3 Elemento: Sistemas de Información</b>
<b>Indique, los sistemas de información:</b>
a) No se han establecido
b) En proceso de diseño y construcción
c) Se diseñaron y construyeron
<b>Solo si ya se diseñaron y construyeron, tienen en cuenta:</b>
Sistematización y clasificación de la correspondencia de manera organizada
Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos y tecnológicos
Manejo organizado o sistematizado del talento humano
Verificación de la oportunidad y veracidad de la información reportada a los diferentes sistemas gubernamentales de información y a los grupos de interés o veedurías respectivas.
Procesamiento oportuno de la información recopilada para agilizar y facilitar los procesos de control social por parte de las veedurías ciudadanas.
Generación y sistematización de la información originada en las consultas externas, presentada de manera clara y comprensible
<b>2.3 Componente Comunicación Pública</b>
<b>2.3.1 Elemento Comunicación Organizacional</b>
<b>Indique, la política de comunicación institucional de la entidad:</b>
a) No se ha definido
b) Se encuentra en proceso de definición
c) Ya se definió

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 30 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

**Solo si ya se definió, contiene:**

Canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores

Canales de comunicación entre los responsables de los procesos de la entidad

Mecanismos de seguimiento y evaluación al funcionamiento de los mismos

**2.3.2 Elemento: Comunicación Informativa**

**Indique, los canales de comunicación entre la entidad y las partes interesadas:**

a) No se han definido

b) Se encuentran en proceso de definición

c) Ya se definieron

**Solo si ya se definieron, verifique si permiten:**

Dar a conocer los informes de resultados de gestión de la entidad

Dar a conocer información de los programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos

Generar espacios que propicien la retroalimentación en las audiencias anuales de rendición de cuentas, con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía.

Trámites de competencia de la entidad, divulgados a través de medios tecnológicos o electrónicos (ley 962/05)

Formularios oficiales divulgados a través de los cuales se formaliza la prestación de los servicios o el desarrollo de los trámites de la entidad (ley 962/05)

Leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés general, publicados a través de medios electrónicos (ley 962/05)

Entrega a los usuarios de información referente a normas, funciones, servicios y trámites de su competencia, sin el requerimiento de la presencia personal y a través de medios impresos, electrónicos, telefónico o por correo (ley 962/05)

Remisión de documentos solicitados a través de correo electrónico y correo certificado (ley 962/05)

**2.3.3 Elemento: Medios de Comunicación**

**Indique, los medios de comunicación de la entidad:**

a) No se han definido

b) Se encuentran en proceso de definición

c) Ya se definieron

**Solo si ya se definieron, tiene en cuenta:**

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 31 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Mecanismos de comunicación entre la entidad, usuarios, grupos de interés y organismos de control.

Área de atención al usuario que facilite el acceso a la información sobre los servicios que ofrecen

Medios de acceso a la información de la entidad.

Publicación de información a través de medios electrónicos o físicos

### **3.Subsistema Control de Evaluación**

#### **3.1 Componente Autoevaluación**

##### **3.1.1 Elemento Autoevaluación del Control**

**Indique, las herramientas para realizar la autoevaluación del control:**

a) No se han definido

b) Se encuentran en proceso de definición

c) Ya se definieron

**Solo si ya se definieron:**

Los servidores públicos fueron sensibilizados sobre las mismas

##### **3.1.2 Elemento Autoevaluación de Gestión**

**Indique, las herramientas para realizar la autoevaluación de la Gestión:**

a) No se han definido

b) Se encuentran en proceso de definición

c) Ya se definieron

**Solo si ya se definieron:**

Los servidores públicos fueron sensibilizados sobre las mismas

Contempla un proceso de evaluación y seguimiento documentado, con base en los indicadores

#### **3.2 Componente Evaluación Independiente**

##### **3.2.1 Elemento: Evaluación del Sistema de Control Interno**

**El informe ejecutivo anual de control interno se ha presentado de manera oportuna al Consejo Asesor Nacional en materia de Control Interno**

**Adicionalmente verifique que el responsable del control interno en la entidad:**

Realiza otros ejercicios de evaluación sobre el desarrollo e implementación del MECI

Informa al directivo responsable sobre las dificultades o debilidades en la implementación del Modelo

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 32 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Hace recomendaciones resultado de las evaluaciones
Verifica las acciones correctivas y/o de mejoramiento que se aplican
<b>3.2.2 Elemento: Auditoría Interna</b>
<b>Determine el estado actual del Programa Anual de Auditoría en su entidad:</b>
a) No se ha definido
b) Se definió pero no se ha ejecutado
c) Se definió y se ejecuta de acuerdo con lo previsto
<b>Sólo si la respuesta es c), verifique si cumple con las siguientes condiciones:</b>
Tiene en cuenta el procedimiento definido por la entidad, para realizar la auditoría interna.
Dicho procedimiento debe incluir: la verificación al cumplimiento de los objetivos de la entidad y la normatividad que la regula; la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y del manejo de recursos; y la evidencia documental como soporte fundamental para su desarrollo.
<b>En cuanto a los informes de auditoría, indique si:</b>
Estos se presentan basados en un soporte oportuno, claro y confiable, sustentado en las observaciones resultado de las auditorías de gestión y/o calidad
Se les hace el seguimiento correspondiente para verificar el logro y efectividad de las acciones correctivas o preventivas establecidas
Permiten el seguimiento de los mapas de riesgos de la entidad
<b>Adicionalmente, solo para entidades que están implementando la NTCGP 1000: 2009:</b>
Incluye el desarrollo de auditorías de calidad
Se definieron planes de mejoramiento y/o acciones correctivas o preventivas para eliminar las no conformidades detectadas en las auditorías de calidad
<b>3.3 Componente: Planes de Mejoramiento</b>
<b>3.3.1 Elemento Plan de Mejoramiento Institucional</b>
<b>Indique, las herramientas (procedimientos, formatos, aplicativos etc.) para realizar el plan de mejoramiento institucional:</b>
a) No se han definido
b) Se encuentran en proceso de definición
c) Ya se definieron
<b>Solo si ya se definieron:</b>
Mejora sustancialmente el desempeño de la entidad

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 33 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Atiende rigurosamente las observaciones hechas por la oficina de control interno
Contiene las estrategias para hacer frente a los hallazgos encontrados por los organismos de control respectivos
Contiene las acciones de mejora pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad
Realiza una verificación continua a las acciones establecidas para comprobar su efectividad
<b>3.3.2. Elemento: Plan de Mejoramiento por Procesos</b>
<b>Indique, las herramientas (procedimientos, formatos, aplicativos etc.) para realizar el plan de mejoramiento por procesos:</b>
a) No se han definido
b) Se encuentran en proceso de definición
c) Ya se definieron
<b>Solo si ya se definieron :</b>
Proporciona acciones de mejora para llevar a cabo la realización de los procesos de manera clara y enfocada al funcionamiento exitoso de la entidad
Proporciona los mecanismos necesarios para mejorar el cumplimiento de los procesos
Guarda coherencia con el desarrollo de las estrategias de mejoramiento institucional
Cuenta con un mecanismo de contingencia en caso de presentarse fallas en algún nivel de desarrollo de los procesos
<b>3.3.3. Elemento: Plan de Mejoramiento Individual</b>
<b>Indique, las herramientas (procedimientos, formatos, aplicativos, etc.) para realizar el plan de mejoramiento individual:</b>
a) No se han definido
b) Se encuentran en proceso de definición
c) Ya se definieron
<b>Solo si ya se definieron:</b>
Permite la retroalimentación sobre el desempeño individual de los servidores
Contiene la formulación de acciones de mejoramiento individual
Facilita el seguimiento al desarrollo y efectividad de las acciones de mejoramiento individual
Documenta las acciones de mejoramiento individual y los resultados de su seguimiento

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 34 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

**4. Preguntas complementarias a la implementación del sistema de gestión de la Calidad (Solo diligenciada por las entidades que se encuentran dentro del alcance de la ley 872 de 2003 - NTGP 1000:2009)**

**4.1 La entidad cuenta con los procedimientos exigidos por la norma en:**

El control de documentos

El control de los registros

Las auditorías internas

El control del producto no conforme

La generación de acciones correctivas

La generación de acciones preventivas

**4.2 Se controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad:**

Aprobando documentos antes de su emisión

Revisando y actualizando documentos cuando sea necesario

Identificando cambios y el estado de revisión actual de los documentos

Asegurando que las versiones actualizadas de los documentos se encuentren disponibles, previniendo el uso de documentos obsoletos

Asegurando que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables

Asegurando que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución

**4.3 Se cuenta con mecanismo de control de registros que:**

Proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz, eficiente y efectiva del SGC

Permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Sean fácilmente identificables, almacenados, protegidos, recuperados y dispuestos, y se pueda determinar el tiempo de su retención.

**4.4 La Alta Dirección hace seguimiento del sistema de gestión de la calidad en la entidad, por medio de:**

Resultados de las auditorías

La realimentación del cliente

El desarrollo de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio

El estado de las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

Los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 35 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

Recomendaciones para la mejora
Los riesgos identificados por la entidad
Seguimiento a la planeación institucional
Verificación del cumplimiento de la política y objetivos de calidad
<b>Se han definido e implementado mecanismos que den a conocer a todos los servidores de la entidad la política, los objetivos y directrices del Sistema de Gestión de la Calidad</b>
a) No se han definido
b) Se definieron pero no se implementan de acuerdo con lo previsto
c) Se definieron y se implementan de acuerdo con lo previsto
<b>Solo si la respuesta es c), verifique:</b>
Se ha valorado su efectividad
Han contado con la participación del 100% de los servidores
Han contado con el apoyo y liderazgo del equipo directivo
<b>La entidad ha optado por la certificación en NTCGP 1000:2009 ante un organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio:</b>
<b>Cuál:</b>
<b>La entidad se encuentra certificada en NTCGP 1000:2009 por un organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio:</b>
<b>Cuál:</b>
<b>Por favor escriba su opinión y sugerencias acerca del instrumento.</b>

**Autoevaluación de Gestión:** permite el monitoreo a los factores críticos de éxito de los procesos, al detectar desviaciones que se encuentren por fuera de su rango de gestión, permitiendo establecer las medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos de la entidad. Toma como base los resultados de la medición de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y los proyectos, y los compara con los parámetros fijados.

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 36 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

El Banco Inmobiliario de Floridablanca estableció indicadores en cada uno de los procedimientos que conforman los 12 Procesos de la entidad. Se realizará el monitoreo correspondiente a cada uno de los procesos, al detectar desviaciones que se encuentren por fuera de su rango de gestión, se establecerá las medidas correctivas o preventivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos de la entidad.

### 7.3.2 EVALUACION INDEPENDIENTE

#### 7.3.2.1 ELEMENTOS DE CONTROL:

Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno y Auditorías Internas.

**Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno:** El Profesional Especializado de Control Interno o quien haga sus veces es el responsable de realizar la evaluación al Sistema de Control Interno, y deberá utilizar la encuesta referencial que para tal fin expide el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, la cual también se utiliza como insumo para la presentación del informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, en cumplimiento del Decreto 2145 de 1999, en los términos, formatos, y bajo los requerimientos establecidos por esta entidad (Cada año deberá consultarse la metodología en la página Web del DAFP).

El Profesional Especializado de Control Interno o quien haga sus veces podrá hacer evaluaciones eventuales, aplicando el procedimiento de Auditorías Internas (**A7-MA-12-27.02**) y presentará su resultado, acompañado del formato Acciones de Mejora (**V2-FO-12-28.01**) al Comité MECI para su evaluación pertinente.

**Auditorías Internas:** El Banco Inmobiliario de Floridablanca, adoptó mediante el procedimiento de Auditoría Interna (**A7-MA-12-27.02**) y sus respectivos registros, como herramienta técnica para el seguimiento a todos los procesos que conforman el Modelo de operación, constituyéndose en un instrumento de retroalimentación para el Sistema de Control Interno, que examina las debilidades, y fortalezas del control en la operación de la entidad

### 7.3.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 37 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

### 7.3.3.1 ELEMENTOS DE CONTROL

Plan de mejoramiento institucional, plan de mejoramiento por procesos y plan de mejoramiento individual.

**Plan de Mejoramiento Institucional:** Este elemento se desarrolla mediante la implementación de acciones de mejora preventivas y correctivas (**A7-MA-12-27.02**) y su consolidación en el Mapa de Procesos, para su seguimiento y control por parte del proceso Evaluación Estratégica. Este plan de mejoramiento recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de Auditoría Interna, Evaluación Independiente y las observaciones del órgano de Control (**Formato Plan de Mejoramiento Institucional V2-FO-12-28.01**)

**Plan de Mejoramiento por Procesos:** Este elemento se implementó mediante la adopción del procedimiento acciones de mejora preventivas y correctivas (**A7-MA-12-27.02**) y su consolidación del Mapa de Riesgos, para su seguimiento y control por parte del proceso Evaluación Estratégica. El Plan de mejoramiento por procesos recoge las acciones a seguir que permita subsanar las metas esperadas por cada proceso y los resultados alcanzados. (**Formato Plan de Mejoramiento por Procesos V2-FO-12-28.01**)

**Plan de Mejoramiento Individual:** Como producto de la aplicación del Procedimiento Evaluación del Desempeño (**A7-MA-12-27.02**), y los resultados o debilidades detectadas en el desempeño del cargo, generaran acciones de mejora individual (Preventivas y Correctivas) y se consolidarán en el **Formato Plan de Mejoramiento Institucional V2-FO-12-28.01**) para su seguimiento y control por parte del proceso Evaluación Estratégica.

CONTROL DE CAMBIOS		
RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO



NIT.900015871-9

MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO V1-MA-12-28.02	PÁGINA 38 de 38
-----------------------	---------------	-------------------	--------------------------	--------------------

**ARTÍCULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y REGULACIÓN.** La presente resolución aplica a todas las dependencias del BIF y todos los servidores públicos.

**ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones contenidas en anteriores resoluciones.

Dado en Floridablanca a los Nueve (09) días del mes de Octubre de 2013

## **PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

ORIGINAL FIRMADO POR:

**NELSON JAVIER LOPEZ RODRIGUEZ**  
**DIRECTOR BIF**

Proyectó: María Teresita Rueda R.– Coordinadora de Calidad SIG-Contratista

Revisaron: Gricelda Pulido Jaimes- Delegada Alta Dirección

Doris Eugenia Pabón – Oficina Jurídica

Sandra Galvis- Profesional E. Área Administrativa y Financiera- Control Interno