
	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

11. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DIRECCION GENERAL



BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA – BIF

LAURA CAROLINA MANRIQUE BECERRA

Directora General

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33. Lagos III.
 Floridablanca - Santander
 6 49 72 85 - 6 49 65 31

Info@bif.gov.co
www.bif.com.co

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

11.1 FORMULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para la formulación del plan estratégico institucional para el Banco Inmobiliario de Floridablanca

ALCANCE: Aplica para toda la gestión del Banco Inmobiliario de Floridablanca



PUNTOS DE CONTROL: Plan Estratégico institucional, Plan de desarrollo municipal, informes de gestión por áreas, Plan de Ordenamiento Territorial.

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Funcionarios Públicos y/o Contratistas.

DEFINICIONES:

- **PLAN DE DESARROLLO:** Instrumento de planificación que, según un diagnóstico previo, establece los objetivos y metas a alcanzar por la Entidad Territorial durante un período de Gobierno e incluye los recursos financieros para su ejecución, identificando estrategias, políticas y responsables.
- **PROYECTO:** Es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas para alcanzar un objetivo específico dentro de los límites que le imponen un presupuesto y un tiempo definido.
- **PLAN DE ACCIÓN MUNICIPAL:** Es una herramienta de gestión que permite a cada dependencia de la Administración Municipal, orientar



ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

estratégicamente sus procesos, instrumentos y recursos disponibles, hacia el logro de objetivos y metas anuales a través de la ejecución de proyectos que contribuyen al cumplimiento del Plan de Desarrollo.

- PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES (POAI):** Es un instrumento de programación de la inversión anual. En él se relacionan los proyectos de inversión, clasificados por sectores, programas, subprogramas y proyectos, correspondiéndose con las metas del Plan de Desarrollo.
- MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO:** Es un documento que enfatiza en los resultados y propósitos de la política Fiscal. Presenta las estimaciones para la vigencia que cursa y para las diez vigencias siguientes, mostrando la consistencia entre las cifras presupuestales y las previsiones macroeconómicas
- INVERSIÓN:** Son las erogaciones dirigidas a la formulación y acumulación de capital fijo o social que se estima en la riqueza de la comunidad.
- PLAN INDICATIVO:** Es una herramienta de gestión que organiza y orienta estratégicamente las acciones de la entidad, para alcanzar objetivos acordes con su misión y con el Plan de Desarrollo, materializándose en unos indicadores que poseen metas cuatrienales y anuales para cada sector y establece responsables.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

- INDICADOR:** Es un punto de referencia, que brinda información cuantitativa conformada por uno o varios datos, constituidos por números o medidas que permiten seguir la evolución de un proceso en el tiempo y evaluarlo.
- PROGRAMA DE GOBIERNO:** Es un proyecto político que los aspirantes a cargos de elección popular presentan a consideración de sus electores; este representa un compromiso respecto de las soluciones que se adelantaran para resolver los problemas o necesidades que afectan a los ciudadanos o comunidad en determinado ámbito territorial.
- ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL:** tiene una connotación de más largo plazo, dentro del cual deberá situarse la acción del mandatario de turno y debe constituirse en la guía de los gobiernos sucesivos. El ordenamiento del territorio comprende un conjunto de acciones político – administrativas y de planificación física concertadas, en orden a disponer de instrumentos eficientes para orientar el desarrollo del territorio y regular la utilización, transformación y ocupación del espacio.
- CONSEJOS TERRITORIALES DE PLANEACIÓN (CTP):** son los representantes de la sociedad civil en la planeación del desarrollo

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

integral de las entidades territoriales. Los CTP representan a la sociedad civil en la planeación del desarrollo, por mandato de la Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 340, y las Leyes 152 de 1994 y 388 de 1997.

REGISTROS: Plan estratégico institucional

ANEXOS: N.A.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración de las propuestas de los planes de Gestion por Dependencia.	Direccion General	Propuestas planes de Gestion
2	Valoración de las metas con base en el Plan de Desarrollo Municipal y los planes de Gestion por Área.	Direccion General	informe
3	Realiza análisis financiero para verificar la viabilidad de las metas proyectadas.	Direccion General	
4	Elabora documento	Direccion General	Plan estratégico institucional
5	Socializa el Plan estratégico institucional	Direccion General	Plan estratégico institucional aprobado

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

6	Se publica el Plan estratégico Institucional en la página Web de la Entidad	Dirección General Y Profesional de apoyo de las TI	Plan estratégico institucional aprobado y publicado
7	Seguimiento al Plan Estratégico Institucional	Dirección General Y Funcionarios	
8	Evaluación al Plan Estratégico	Dirección General Y Funcionarios	Auditoria
9	Fin		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Plan de desarrollo Municipal

11.2 PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para la elaboración del plan operativo de inversiones para todas las áreas del Banco Inmobiliario de Floridablanca

ALCANCE: Aplica para todas las oficinas del Banco Inmobiliario de Floridablanca que formulan proyectos de inversión

PUNTOS DE CONTROL: Plan de desarrollo institucional, BPPIM, comunicaciones con los plazos para la entrega de los proyectos

RESPONSABLES: Dirección General, Secretaria General y Administrativa, Funcionarios

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

DEFINICIONES:

- Plan operativo anual de inversiones (POAI):** Es una herramienta de planificación anual que contiene el conjunto de proyectos que se ejecutarán en una vigencia determinada. Cada proyecto, dentro del POAI, relaciona las metas, productos, actividades e impactos esperados. Adicionalmente, define para cada proyecto, los recursos teniendo en cuenta el origen de las fuentes de financiación. Este plan, guarda concordancia con el Plan Plurianual de Inversiones.
- BPPIM:** Banco de programas y proyectos de inversión municipal



REGISTROS: Registro en el BPPIM

ANEXOS: N.A

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Proyectos de inversión según el Plan de Desarrollo Municipal por dependencias	Dirección General Y Funcionarios	Propuestas planes de Gestión
2	Preparación de Anteproyectos	Dirección General Y Funcionarios	Anteproyectos
3	Deliberación de Resultados	Comité Evaluador	Tabla consolidación de anteproyectos de inversión

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

4	Elabora los listados de proyectos de inversión	Comité Evaluador	Listado de proyecto de inversión.
5	Preparación del POAI	Profesional Universitario Gestion Financiera	POAI
6	Revisión del POAI	Área Técnica	
7	Ajusta y aprueba POAI	Área Técnica	Acta Interna
8	Envía a Presupuesto	Área Técnica	POAI
9	Fin		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Plan de desarrollo Municipal, Plan de desarrollo institucional, Plan de ordenamiento territorial

11.3 ELABORACION PLANES DE ACCION

OBJETIVO: Describir la metodología para la elaboración y seguimiento de los planes de acción para la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

ALCANCE: Inicia con la elaboración del formato para elaborar el plan de acción, para ser diligenciados por los secretarios de despacho hasta que es aprobado por el Alcalde Municipal.

PUNTOS DE CONTROL: Plan de desarrollo Municipal, plan estratégico institucional, comunicados con los plazos de entrega de los planes de acción por áreas con su cronograma de cumplimiento.

RESPONSABLE: Los responsables es el Jefe de la oficina asesora de planeación, con la colaboración del equipo de gobierno. (Secretarios y jefe de oficina).

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

DEFINICIONES:

- **PLAN DE ACCIÓN:** Prioriza los programas y proyectos del Plan de Desarrollo que se ejecutaran en la vigencia de un año
- **PLAN DE DESARROLLO:** Es la priorización ordenada de los programas y proyectos, que identifica responsables, metas y recursos para su ejecución en un periodo de cuatro años.
- **PROYECTO:** Es la identificación de acciones para el cumplimiento de metas, se requiere la utilización de recursos
- **PROGRAMA:** Conjunto organizado de proyectos orientados a la consecución de un objetivo común, apuntando a la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad de la población. Los programas son la clave para la conformación del POAI.
- **PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES (POAI):** Es un instrumento de gestión que permite operacionalizar los objetivos y metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal. Además, se encuentra dividido en programas, subprogramas y proyectos de inversión para ejecutar en una vigencia.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

- **PLAN INDICATIVO:** Es un instrumento que permite establecer los compromisos de la administración municipal, a nivel de programas, subprogramas y proyectos, aportándoles las metas específicas tanto de producto como de resultado, y así lograr estimar los avances y resultados de eficacia en la gestión.
- **INDICADOR:** Es la medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está funcionando un sistema.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Plan de desarrollo Municipal, plan estratégico institucional

REGISTROS: Planes de acción por áreas

ANEXOS: N.A.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Fija las directrices para los planes de acción	Dirección General	Matriz de planes de acción
2	Consolida la información	Dirección General	

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

3	Elabora informe con los planes de acción por área	Dirección General	Informe de planes de acción
4	Socializa todos los planes de acción de las áreas	Dirección General	
5	Aprueba los planes de acción	Dirección General	Acta
6	Elabora plan de acción	Dirección General	Plan de acción
7	Fin		

NORMAS ASOCIADAS: Ley 152 de 1994 expedida por el Congreso de la Republica

Decreto 111 de 1996. 15/01/96 Congreso de la Republica. Artículo 8.

11.4 DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN



OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para divulgar e informar a todos los directamente afectados por la gestión del Banco Inmobiliario de Floridablanca.

ALCANCE: Aplica para toda gestión que por Ley deba exponerse ante todos los interesados o afectados por el Banco Inmobiliario de Floridablanca

PUNTOS DE CONTROL: Directrices de la Ley 1474 de 2011 anticorrupción y anti trámites, el SGC la NTCGP-1000-2009.

RESPONSABLES: Dirección General, Secretaria General y Administrativa, Funcionarios Públicos y Contratista.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

DEFINICIONES:

- **Divulgación:** Acto de divulgar, de dar a conocer algo y hacerlo por lo tanto público.

REGISTROS: Información en carteleras, Volantes, página institucional, Manuales.

ANEXOS: volantes, carteleras, informes,

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Compila la información	Dirección General	Documentos en medio magnético con todo lo que se debe divulgar y matriz de plan de acción.
2	Redacción, corrección y diseño de la información	Dirección General	
3	imprimir	Dirección General	
5	Distribuye la información a los medios según el caso	Dirección General	
4	Confirma la recepción de la información la radica	Secretaría General	Libro radicador

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

5	Evalúa la eficiencia de la divulgación de la información	Dirección General	Encuestas, informes de PQR, informes de satisfacción.
6	Fin		

NORMAS ASOCIADAS: Ley 1474 de 2011, SGC NTCGP1000-2009.

11.5 MONITOREO DE MEDIOS Y SEGUIMIENTO

OBJETIVO: Establecer la metodología para el monitoreo de los medios usados por el Banco Inmobiliario de Floridablanca dejando evidencia como tal

ALCANCE: Aplica a todos los medios de información registrada por la gestión del Banco Inmobiliario de Floridablanca



PUNTOS DE CONTROL: Informes de PQR, Evaluaciones, Encuesta de satisfacción del Cliente, Bacaks o copias de seguridad.

RESPONSABLES: Director General, Secretario General, Funcionarios Públicos y Contratistas.

DEFINICIONES:

- **Medio:** Instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional.
- **Digitalización:** Proceso de convertir documentos en imágenes para ser visualizadas por monitores y guardadas como archivos digitales.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

REGISTROS: Bases de datos actualizadas, backup de Archivos semestrales.

ANEXOS: N.A.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identifica y recopila la información	Secretaria General	
2	Crea el archivo de las PQR y buzón de sugerencia	Direccion General	Resolución
3	Maneja y actualiza el archivo de las PQR y buzón de sugerencias	Secretaria General	Radicador y listado de PQR
5	Digitalización de los contenidos existente en formato físico	Secretaria General	informes
4	Auditoria de PQR	Profesional Especializado de Control Interno	Formato de auditoria
5	Revisa y confirma auditoria	Direccion General	Informe de auditoria
6	Archiva información	Secretaria General	AZ de PQR
7	Inicia indagación preliminar	Direccion General	Oficio
8	Inicia proceso Disciplinario	Direccion General	oficio

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

9	Se notifica del oficio archivando la diligencia de indagación	Secretaria general	oficio
10	Fin		

NORMAS ASOCIADAS: Directrices, Ley General de archivo, Ley 1474 de 2011.

11.6 RENDICION DE CUENTAS

OBJETIVO: Propiciar los espacios para socializar y retroalimentar la Gestion Publica y construir espacios de participación vinculando activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario, fortaleciendo la relación entre las administraciones territoriales y la ciudadanía, en aras de alcanzar mayores niveles de desarrollo territorial y de bienestar general de las comunidades.



ALCANCE: Inicia con la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la vigencia 2018 de la Gestion alcanzada en cada uno de los Procesos del Banco Inmobiliario de Floridablanca “BIF” y termina con la socializa con la Rendición de Cuentas a la comunidad.

PUNTOS DE CONTROL: Informe de Rendición de Cuenta.

TERMINOS Y DEFINICIONES:

- **EJECUCION:** A través del cual se pone en marcha el plan de desarrollo para dar cumplimiento a los compromisos y propósitos colectivos de desarrollo concertados y concretados en las estrategias, objetivos, programas, subprogramas y metas.
- **EXPLICAR Y ARGUMENTAR:** Se trata de fomentar espacios de dialogo antes de confrontación. Hace relación a la explicación de las acciones, la presentación

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

de diagnóstico e interpretaciones, la justificación de los criterios utilizados para la toma de decisiones. Implica relación de respeto, donde se escucha y valora la opinión de la organización o personas a quienes se rinde cuentas.

- **INFORMAR:** Se refiere a la obtención, organización, disposición, exposición y difusión de los Datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las competencias a cargo de la organización o gobernante, desde el momento de la planeación hasta las fases de seguimiento y evaluación.
- **MEDIOS ELECTRONICOS:** Sitios Web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto, video clips educativos, foro, blob, Chat, encuestas.
- **PLANEACION:** Permite reconocer anticipadamente las posibilidades de desarrollo existente y aquellas que es posible construir para lograr transformaciones significativas en las diferentes dimensiones de desarrollo territorial.
- **RENDICION DE CUENTAS:** Responsabilidad permanente durante todo el ciclo de la Gestion publica para informa sobre los avances y retos en la planeación, ejecución o en el seguimiento y Evaluación del plan de desarrollo.
- **RENDICION DE CUENTAS VERTICAL:** Es aquella en la que existe una relación jerárquica entre los ciudadanos y los servidores público del poder ejecutivo. Se divide en electoral y social.
- **RENDICION DE CUENTAS HORIZONTAL:** Es la que se produce entre instituciones del Estado que tienen un poder similar

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

RESPONSABLES: Director General, Secretaria General y Administrativa, Funcionarios Públicos y Contratistas.

REGISTROS: Mesa de trabajo y acta de reunión, Informe se publica en página Web y diferente canales de Información de la Entidad, Lista de asistencia Eventos con la Comunidad, Folletos para entregar a la Comunidad.

ANEXOS: N/A



DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Definir el equipo de trabajo para la rendición de cuentas.	Direccion General	Comunicado Interno
2	Definir plan de Trabajo	Direccion General	Formato se Seguimiento de Actividades
3	Conformar el equipo de Trabajo para la Rendición de Cuentas	Direccion General	Formato se Seguimiento de Actividades
4			

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	Recolectar y seleccionar la información a divulgar	Dirección General	Formatos internos
5	Consultar y crear espacio de participación con la ciudadanía	Dirección General Y Equipo de Trabajo	Formatos internos
6	Preparar el evento publico	Dirección General Y Equipo de Trabajo	Formatos internos
7	Recibir propuestas para la participación en el evento público.	Dirección General Y Equipo de Trabajo	Formato se Seguimiento de Actividades
8	Realizar evento público de Rendición de Cuenta	Dirección General Y Equipo de Trabajo	Formato se Seguimiento de Actividades
9	Evaluar y monitorear el evento publico	Dirección General Y Equipo de Trabajo	Formato se Seguimiento de Actividades
10	Ajustar y retroalimentar los resultados	Dirección General Y Equipo de Trabajo	Formato se Seguimiento de Actividades

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

11	Fin		
-----------	------------	--	--

NORMAS ASOCIADAS:

- Constitución Política de 1991, artículos 1,3,20,23,40,74,209
- Ley 152 de 1994, Artículo 43
- Ley 136 de 1994
- Ley 136 de 1994
- Ley 131 de 1994
- Ley 190 de 1995
- Ley 375 de 1997
- Ley 617 de 2000
- Ley 1098 de 2006, art. 204
- Ley 715 de 2001
- Ley 735 de 2002
- Ley 850 de 2003
- Ley 962 de 2005
- Ley 1176 de 2007
- Ley 1437 de 2001
- Ley 1474 de 2011, art. 76
- Decreto 1122 de 1999
- Decreto 2693 del 2012
- Estatuto anticorrupción 2011
- Decreto 3622 de 2005
- Decreto 3851 de 2006
- Decreto 028 de 2008
- Documento CONPES 3654 de 2010

11.7 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

OBJETIVO: Divulgar al interior del Banco Inmobiliario de Floridablanca la información institucional y de interés, con el propósito de mantener un canal unificado que aporte para el fortalecimiento de la cultura institucional.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la identificación de una información de interés y de servicio para los funcionarios del BIF, y termina con el envío del mensaje a través de los canales establecidos.

PUNTOS DE CONTROL: Auditoría NTCGP 1000:2009, Ley 1474 de 2011

RESPONSABLES: Dirección General, Secretaria General y Administrativa, Funcionarios Públicos, Contratistas.

DEFINICIONES:

- **Campaña:** es una serie de mensajes que comparten una misma idea y tema.
- **Comunicación interna u organizacional:** Es la difusión de las políticas e información generada al interior de la entidad de interés para sus servidores públicos.
- **Correo electrónico:** Es un medio para la gestión de la información interna del BIF.
- **Información primaria:** Es el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la entidad está en permanente contacto.
- **Información secundaria:** Es el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Entidad Pública, provenientes del ejercicio de su

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la Entidad.

- **Mensaje:** Es una comunicación de interés, de conocimiento o de utilidad para los funcionarios de las entidades. Debe ser claro, breve y de interés.



REGISTROS: Boletines, Resoluciones, Actos Administrativos, Pagina Web Institucional, circulares, Correo Electrónico.

ANEXOS: Documentos con la información.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Define canales de comunicación, su forma de administración y disponibilidad permanente.	Dirección General	
2	Actualiza y coordina la Matriz de Comunicación que servirá de base al BIF para determinar responsabilidades y esquema de comunicación	Dirección General	Matriz de comunicaciones
3	Recibir vía email solicitudes de los funcionarios que requieren divulgar alguna información	Dirección General	
4	Analizar conjuntamente con el área solicitante la petición de divulgación de información. Este análisis es importante a fin de definir si son	Dirección General y Funcionarios Publico	

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	



	mensajes informativos o de servicios de publicación única y puntual, o si corresponde a mensajes periódicos y recurrente. Se requiere de una campaña a corto o mediano plazo. Se define canales, población, objeto, fecha de divulgación.		
5	Recibe la información de las diferentes áreas	Profesional de apoyo de las TI	
6	Edita y diseña el mensaje y/o la campaña	Profesional de apoyo de las TI	
7	Revisa conjuntamente con el área solicitante el mensaje o campaña diseñada a fin de recibir su aprobación	Profesional de apoyo de las TI	
8	Da visto bueno al mensaje o la propuesta de campaña	Dirección General	
9	Fin		

NORMAS ASOCIADAS: Ley 1474 de 2011

11.8 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO: Resolver oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes interpuestas por los ciudadanos con el fin de dar cumplimiento a la ley por medio de la plataforma del sistema interno para dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

ALCANCE: Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad



PUNTOS DE CONTROL: Auditorías, código contencioso administrativo, SIBIF.

RESPONSABLES: Dirección General, Secretaria General y Administrativa, Funcionarios Públicos y Contratistas.

DEFINICIONES:

- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Petición:** es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar al BIF.
- **Queja:** medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- **Reclamo:** medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Derecho de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.



REGISTROS: Formato de PQRS, SIBIF.

ANEXOS: Soportes para el PQRS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQR	Secretaria de Direccion	
2	Recibida la PQR se escanea para ser subida al SIBIF Recibo, Radicado y Sistematización de la Petición es de 1 día hábil.	Secretaria de Direccion	Formato de PQR
3	Si la PQR requiere respuestas es Compartida o asignada o delegada por parte de la Secretaria General al Funcionario o Contratista responsable del proceso el tiempo de asignación es de 1 día hábil. Si no requiere respuesta se agrega comentario y de cierra PQR	Secretaria General y Administrativa	SIBIF
4	Compartida y asignada la PQR al funcionario responsable, tiene 3 días hábiles para proyectar la respuesta y asignación a Revisión Secretaria General	Direccion General	SIBIF

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

5	<p>Secretaria General tiene 1 día hábil para revisar PQR asignada.</p> <p>Si esta correcta la proyección asignada, debe cambiar al estado Revisión Dirección General</p> <p>Si la proyección no es correcta se cambia al estado Corregir, con sus respectivos comentarios para que el funcionario que la proyecto tome los correctivos correspondiente y nuevamente la asigne a Revisión Secretaria General.</p>	Secretaria General y Administrativa	SIBIF
6	<p>Dirección General revisa y firma la petición por el competente. Para este paso tiene 1 día hábil.</p> <p>Si presenta algún error se cambia al estado Corregir para que se tomen las correcciones pertinentes.</p> <p>Si proyección de PQR es correcta se Cambia al estado Imprimir para Tomar las respectivas Firmas y se cierra en sistema con un comentario de Finalizado.</p>	Dirección General Secretaria de Dirección.	SIBIF.
7	Radicación y sistematización de la salida de la petición y el tiempo de este procedimiento es inmediato.	Secretaria de Dirección	Oficio SIBIF
8	Entrega de la petición	Mensajero	Oficio
9	Fin		

NORMAS ASOCIADAS: Código contencioso administrativo, manual del PQRS, ley 1755 de 2015.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

11.9 ORDENACIÓN DEL GASTO

OBJETIVO: Garantizar la legalidad financiera de los actos administrativos de gasto de interés del Banco Inmobiliario de Floridablanca

ALCANCE: Desde el momento en que se aprueban los presupuestos que figuran para cada dependencia hasta el momento en que se satisfacen las obligaciones económicas adquiridas con cargo a los mismos.

PUNTOS DE CONTROL: Presupuesto Anual

RESPONSABLES: Dirección General, Secretaría General y Administrativa, Funcionarios Públicos y Contratista.

DEFINICIONES:

- **La ordenación del gasto:** Es aquella facultad de los órganos estatales que disponen de autonomía presupuestal, para ejecutar el presupuesto de gastos asignado por la respectiva Ley Anual del Presupuesto, lo que genera un ámbito de decisión propio en punto a la contratación y a la disposición de los recursos adjudicados.

REGISTROS: Resolución de ordenación del gasto

ANEXOS: Información financiera



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se consultan fuentes de información para el análisis Presupuestal, Tesorería, Contable.	Dirección General	PAC, Estados Financieros
2	Se comparan cierre presupuestal con el cierre de tesorería, ingresos presupuestales ejecutados, recaudo de tesorería y recaudos en efectivos de contabilidad, gastos ejecutados con gastos pagados, pagos reportados por el presupuestos con pagos por tesorería	Dirección General	
3	Se verifica el cumplimiento de los límites de gastos en las dependencias con ordenación con respecto a normas vigentes, acciones presupuestales, fuentes de financiación.	Dirección General	
4	Propende por la centralización de la ordenación del gasto, define los mecanismos de control de las dependencias ejecutoras (ejecución menor, presupuestos definitivo, relación fuente-uso al momento de la ordenación del gasto)	Dirección General	
5	Elabora resolución de ordenación del gasto.	Dirección General	Resolución
6	Verifica la existencia e implementación del estatuto presupuestal.		

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	MANUAL DE OPERACION		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

		Direccion General	
7	Fin		

NORMAS ASOCIADAS: Ley 617/2000, estatuto orgánico del presupuesto.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------