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

19. MANUAL DE PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA



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

19.1 DEMANDA DE DECLARACIÓN DE PERTENENCIA

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para la declaración de pertenencia o propiedad de bienes inmuebles del Municipio de Floridablanca.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todas las declaraciones de pertenencia de bienes inmuebles del Municipio de Floridablanca

PUNTOS DE CONTROL:



- Documentos entregados por el área técnica para el fundamento de la demanda
- Solicitud de la Dirección para adelantar el proceso
- Otorgamiento de poder por el Director General al profesional universitario área jurídica
- Expediente de soporte del proceso judicial

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica

DEFINICIONES:

- **Demanda de declaración de pertenencia:** Es aquel proceso ordinario de la legislación colombiana que busca invocar dentro de la pretensión procesal, la denominada PRESCRIPCIÓN ADQUISTIVA DE DOMINIO, no importando que esta sea ORDINARIA O EXTRAORDINARIA
- **Poder:** es el documento en virtud del cual una parte llamada poderdante faculta a otra llamada apoderado para representarlo judicialmente en el proceso, con el fin de adelantar la defensa de sus intereses particulares.

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: Oficio, demanda, poder, estudios de oportunidad

ANEXOS: Fotos

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recopila toda la documentación de los predios requeridas para la fundamentación de la demanda. Determinando si requiere levantamiento topográfico, en virtud del cual deberá contratarse de no existir. Recopilación de certificados de tradición, historia del inmueble, planos.	Profesional Universitario Área Técnica	Documento soportes
2	Elabora estudios previos para la contratación del levantamiento topográfico	Profesional Universitario Área Técnica	Estudios Previos
3	Proyecta oficio para la firma del Director General remitiendo documentos al Área jurídica para la firma del director	Profesional Universitario Área Técnica Y Direccion General	Oficio
4	Otorga poder especial al Profesional Universitario Gestion Juridica quien acepta el poder.	Direccion General Y Profesional Universitario Gestion Juridica	Poder
5	Elabora demanda de pertenencia e inicia representación judicial de la Entidad	Profesional Universitario Gestion Juridica	Demanda, memoriales, recursos.

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	Fin		
----------	------------	--	--

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Historia del inmueble, certificados, planos

19.2 DEMANDA DE RESTITUCIÓN DE INMUEBLE ARRENDADO

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para las demandas de restitución de inmueble arrendado del Banco Inmobiliario de Floridablanca

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todas las demandas de restitución de inmueble arrendado del Banco Inmobiliario de Floridablanca

PUNTOS DE CONTROL:

Documentos entregados por el área técnica para el fundamento de la demanda

Poder especial del Director General a la Profesional Universitaria Área jurídica

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica, Profesional Universitario Gestion Financiera.

DEFINICIONES:

Poder: es el documento en virtud del cual una parte llamada poderdante faculta a otra llamada apoderado para representarlo judicialmente en el proceso, con el fin de adelantar la defensa de sus intereses particulares.

REGISTROS: Comunicación, demanda, poder

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	

ANEXOS: Fotos

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Informa a la Secretaria General y Administrativa cuando el arrendatario incurre en mora en el pago del canon (si debe 3 Canon)	Profesional Universitario Gestion Financiera	Comunicación
2	Presenta informe sobre incumplimiento del contrato de arrendamiento	Supervisor del contrato	Informe
3	Ordena iniciar proceso de restitución al Profesional Universitario Gestion Juridica	Direccion General Secretaria General y Administrativa	
4	Redacta poder, recopila información del expediente del contrato e interpone demanda	Profesional Universitario Gestion Juridica	Poder
5	Ejerce la defensa jurídica en el proceso	Profesional Universitario Gestion Juridica	
6	Fin		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Facturas de servicios públicos, Constancia Emitida por el Profesional de Gestion Financiera sobre valores en mora.

19.3 REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL

OBJETIVO: Establecer el procedimiento a seguir para la representación judicial y defensa del Banco Inmobiliario de Floridablanca ante los estrados judiciales.

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 para todas las representaciones judiciales de la entidad ante los juzgados

PUNTOS DE CONTROL:

- solicitud del Director General
- Otorgamiento de poder por la Direccion General a la Profesional Universitaria Gestion Jurídica
- Expediente interno del proceso con los documentos soportes
- Revisión en la página de la rama judicial de las actuaciones del proceso

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica, Profesional Universitario Gestion Financiera.

DEFINICIONES:

- **Demanda:** es el acto de iniciación procesal por antonomasia. Se diferencia de la pretensión procesal en que aquella se configura con motivo de la petición formulada ante un órgano judicial para que disponga la iniciación y el trámite del proceso.
- **Representación judicial:** aquella que tiene el abogado para defender los derechos de su cliente en el proceso judicial, que implica la existencia de un mandato.

REGISTROS: Poder.

ANEXOS: Los documentos que soportan el memorial de demanda o de defensa.

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	Dirección General otorga poder especial para la representación legal del Banco Inmobiliario de Floridablanca	Profesional Universitario Gestion Juridica	Poder
2	Conocer el correspondiente proceso	Profesional Universitario Gestion Juridica	
3	Solicita información y documentos relacionados con el caso en área que corresponda	Profesional Universitario Gestion Juridica	Solicitud
4	Asistir a las audiencias publicas	Profesional Universitario Gestion Juridica	Actas
5	Ejerce la representación judicial mediante la defensa de la entidad a través de memoriales	Profesional Universitario Gestion Juridica	Memoriales, recursos
6	Fin		

MEDIO DE CONTROL DE REPETICIÓN

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se solicita presentación de demanda a Profesional universitaria Gestion Juridica por parte	Direccion General Secretaria General y Administrativa	Oficio
2	Se recopila documentación requerida para presentar demanda. Se elabora demanda	Profesional Universitario Gestion Juridica	Demanda

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	

3	Se elabora poder para la firma de la Dirección General	Dirección General Profesional Universitario Gestión Jurídica	Poder
4	Se presenta la demanda y se ejerce la defensa jurídica en el proceso	Profesional Universitario Gestión Jurídica	Demanda
5	Se ejerce defensa Jurídica hasta emisión de sentencia y quede ejecutoriada	Profesional Universitario Gestión Jurídica	Sentencia
6	FIN		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Escrituras, certificado de Tradición y Libertad, Actas, títulos valores, contratos, planos, poder.

19.4 SOPORTE O ASESORIA JURÍDICA A DEPENDENCIAS

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para el soporte jurídico para las diferentes dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todo soporte jurídico para las diferentes dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca

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	

PUNTOS DE CONTROL:

- Solicitud de concepto o asesoría verbal o escrita.
- Emisión de concepto y asesoría.

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica

DEFINICIONES:

- **Asesoría jurídica:** La Asesoría Legal o jurídica se encarga de brindar la información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas, reglamentos en cualquier materia del Derecho

REGISTROS: Solicitudes de asesoría o conceptos jurídicos

ANEXOS: Documentos de solicitud de asesoría y respuesta escrita o verbal.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Pide en forma verbal o escrita la asesoría al Profesional Universitario Gestion Juridica	Direccion General y Funcionario	Solicitud
2	Presenta asesoría en forma escrita según complejidad del asunto	Profesional Universitario Gestion Juridica	Respuesta

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	Corrige actos administrativos	Profesional Universitario Gestion Juridica	Actos administrativos corregidos
4	Corrige de acuerdo al criterio jurídico	Direccion General Secretario General y Administrativos	
5	Fin		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: quejas, conflictos, denuncias, etc.

19.5 PROYECCIÓN DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN QUE COMPETAN AL ÁREA JURÍDICA

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para la proyección de respuestas a derechos de petición que competen al área jurídica por parte del Banco Inmobiliario de Floridablanca

ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos de proyección de respuestas a derechos de petición que competen al área jurídica por parte del Banco Inmobiliario de Floridablanca

PUNTOS DE CONTROL:

- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica

DEFINICIONES:

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	

- **Derecho de petición:** es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado

REGISTROS: Formato solicitud de PQRS

ANEXOS: Documentos soporte

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Revisa el derecho de petición de su competencia proyectado en el SIBIF	Profesional Universitario Gestion Juridica	SIBIF
2	consulta documentos para determinar respuesta jurídica a emitir	Profesional Universitario Gestion Juridica	
3	Proyección de respuesta para la revisión por parte de la secretaria General y Administrativa y firma por parte de la Direccion General	Profesional Universitario Gestion Juridica	Oficio
4	Revisa y cambia a estado imprimir para enviar con mensajero de la entidad la respuesta al peticionario	Direccion General	
5	Fin		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Manual de PQRS

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

19.6 ASISTENCIA A ACTOS O REUNIONES POR DELEGACIÓN DE LA DIRECCIÓN

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para la asistencia por delegación de la dirección de los asuntos del Banco Inmobiliario de Floridablanca “BIF”.

ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos de asistencia por delegación de la dirección de los asuntos del Banco Inmobiliario de Floridablanca “BIF”.

PUNTOS DE CONTROL:

- Informe del funcionario sobre los asuntos tratados

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica

DEFINICIONES:

- **Delegación:** Delegación es la acción y el efecto de delegar (otorgar a una persona o grupo las facultades y poderes necesarios para representar a otra persona u otros).

REGISTROS: Actas de reuniones donde hace representación

ANEXOS: Copia del Acta.

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	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibe solicitud verbal o escrita por parte de la Direccion General	Profesional Universitario Gestion Juridica	
2	Hace parte de las reuniones	Profesional Universitario Gestion Juridica	
3	Entrega copia del acta la Direccion General sobre asuntos tratados y tenidos en cuenta	Profesional Universitario Gestion Juridica	Acta
4	Fin		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Actas sobre asuntos tratados

19.7 SANCIÓN ACTIVIDAD INMOBILIARIA

OBJETIVO: Establecer la metodología a seguir para la aplicación de la Ley 820 de 2003, en materia del control actividad inmobiliaria en el municipio de Floridablanca

ALCANCE: Aplica para todas las personas o empresas que ejerzan la actividad inmobiliaria en el municipio de Floridablanca

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	

PUNTOS DE CONTROL: Expediente del proceso por persona o empresa con las citaciones, resoluciones y sanciones

En el expediente de la inmobiliaria si procede constituir expediente, se archivarán los documentos pertinentes que fundamentarán las decisiones adoptadas en el proceso administrativo.

RESPONSABLES: Direccion General, Secretaria General y Administrativa, Profesional Universitario Gestion Juridica, Técnico Gestion Territorial, Profesional Universitario Área Técnica.



DEFINICIONES:

- **Sanción:** Consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica. Dependiendo del tipo de norma incumplida o violada, puede haber sanciones penales o penas; sanciones civiles y sanciones administrativas.
- **Actividad Inmobiliaria:** Acto jurídico relacionado inmuebles, predios y locales.

REGISTROS: Citaciones, comunicaciones, resolución, Actas

ANEXOS: Citaciones, comunicaciones, resolución, Actas, Ley.

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	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Oficiar las diferentes inmobiliarias para socializar la implementación de la Ley 820 del 2003 y su reglamentación	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestion Territorial	Comunicación escrita
2	Proyecta para la Direccion de General la solicitud donde solicita a las personas o empresas que ejerzan la actividad inmobiliaria en el municipio para dar aplicación al artículo 28, 32, de la ley 820 de 2003	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestion Territorial	Informe
3	Radica en el SIBIF en documento proyectado para Revisión por parte de Secretaria General Y Administrativa, y la Direccion General para su aprobación	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestion Territorial	SIBIF
4	Pasa su documento al estado imprimir	Direccion 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		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

5	Imprime documento con sus anexos y lo pasa para firma por parte de la Secretaria General y Administrativa	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestion Territorial	
6	Remite oficio para firma de la Direccion General	Secretario General y Administrativo	
7	Emite orden de impresión de oficio	Direccion General	Oficio
8	Si la persona acude y allega a documentos se proyecta el acto administrativo que asigna la matrícula de arrendador.	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestion Territorial	Resolución
9	Sube acto administrativo al SIBIF para la Revisión por parte de la Secretaria General y Administrativa	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestion Territorial	SIBIF
10	Revisa y remite a la Direccion General	Secretario General y Administrativo	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	

11	Da orden de Imprimir resolución	Dirección General	Resolución
12	Imprime y entrega a Secretaria para asignación de Numeración	Secretaria de Dirección-Recepción	Resolución
13	Citar a inmobiliaria para notificación de resolución	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestión Territorial	Resolución
14	A no cumplirse la citación por las empresas o personas solicitadas para la legalización de la actividad inmobiliaria por el Banco Inmobiliario de Floridablanca según lo ordenado por la ley 820 de 2003 y el acuerdo 016 de 2004 el Técnico Gestión Territorial-Control Actividad Inmobiliaria comunica por escrito al área jurídica la renuencia para que se inicie proceso administrativo sancionatorio	Profesional Universitario Área Técnica Técnico Gestión Territorial Profesional Universitario Gestión Jurídica	oficio
15	FIN		

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO A LAS INMOBILIARIAS



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
----	-----------	-------------	----------

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	

1	Recesión de la queja	Secretaria de Direccion-Recepción	PQRS
2	Asignación de PQRS en el SIBIF a Profesional Gestion Juridica	Secretaria de Direccion-Recepción	PQRS
3	Procede a proyectar citación a las partes para intento de arreglo directo o conciliación.	Profesional Universitario Gestion Juridica	Oficio
4	Se proyecta en el SIBIF se comparte con la Secretaria General y Administrativa	Profesional Universitario Gestion Juridica	Oficio
5	Revisa y comparte con la Direccion General	Secretaria General y Administrativa	Oficio
6	Emite orden de impresión o modificación	Direccion General	Oficio
7	Imprime documento y lo pasa a firma por parte de la Secretaria General y Administrativa	Profesional Universitario Gestion Juridica	Oficio
8	Pasa a Direccion General para firma	Secretaria General y Administrativa	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		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO V1-MA-300-18-02	PÁGINA 1	

9	Pasa a Secretaria de Direccion-Recepción para darle tramite de Correspondencia.	Secretaria de Direccion-Recepción	Oficio
10	Si se presenta las partes, se llega arreglo directo de las diferencias se formaliza acta y se da por terminado el conflicto	Profesional Universitario Gestion Juridica	acta
11	Si no se presentan las partes se envía nueva citación	Profesional Universitario Gestion Juridica	Oficio
12	Si no se formaliza acuerdo entre las partes se procede a evaluar el caso y a determinar si es competencia de la entidad continuar con el proceso administrativo dirigido a dirimir el conflicto	Profesional Universitario Gestion Juridica	acta
13	Se procede a tomar decisiones en base a la competencia de la entidad y a lo establecido por ley	Profesional Universitario Gestion Juridica	
14	FIN		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ley 820/03 resol. BIF

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