



# CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA DE INMUEBLES



## OBJETIVO

Gestionar la movilización de los inmuebles propios y de terceros a través de acciones de administración, intervención, conservación, saneamiento y formalización, que contribuyan a la rentabilidad de la entidad, así como a la generación de valor social para la comunidad

## ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la determinación de lineamientos para la administración de bienes inmuebles, la atención de los requerimientos de los procesos de la compañía, la disponibilidad del activo para su comercialización y finaliza con los tramites de formalización y entrega del bien inmueble.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente proveedor</li> <li>• Estructuración de proyectos</li> <li>• Plan Nacional de Desarrollo – otras entidades del estado</li> <li>• Gestión de cartera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del inmueble</li> <li>• Documento de adjudicación o escritura pública de transferencia de dominio.</li> <li>• Documento legal suscrito</li> <li>• Convenios o contratos suscritos</li> <li>• Actas de adición o inclusión</li> <li>• Actos administrativos de transferencia</li> </ul>	<p><b>RECEPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO</b></p> <p>H. Crear los inmuebles en el Aplicativo de apoyo a la gestión administrativa de inmuebles</p> <p>H. Realizar recepción documental y física.</p> <p>H. Crear el expediente documental del inmueble.</p> <p>H. Actualizar la información de los inmuebles en el aplicativo de Gestión Administrativa de Inmuebles.</p> <p>H. Generar los informes y/o reportes.</p> <p>H: Solicitar la creación y registro del inmueble.</p> <p>V: Realizar la verificación de la información de los inmuebles en el aplicativo de Gestión Administrativa de Inmuebles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmuebles actualizados en el aplicativo de apoyo a la gestión administrativa de inmuebles</li> <li>• Expediente documental del inmueble</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de información y solicitud de creación y registro del inmueble en el ZIRUMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Comercial</li> <li>• Gerencia Técnica de Predios</li> <li>• Gestión Social</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de Información Geográfica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia inmobiliaria</li> <li>• Cliente Proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de servicios públicos</li> <li>• Pagos por conceptos de impuestos</li> <li>• Pagos de servicios de vigilancia</li> <li>• Requerimientos de mantenimiento</li> <li>• Pagos de administración de copropiedades</li> <li>• Monitoreo del estado de la propiedad del inmueble</li> <li>• Solicitudes</li> <li>• Gestión técnica y contractual de arrendamiento</li> </ul>	<p><b>ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES (Propios y de Terceros)</b></p> <p>P. Establecer políticas y reglamentar los procedimientos para la recepción, administración de inmuebles recibidos por compra, remate, dación, en administración, proindivisos, etc.</p> <p>V. Identificación de estados de pagos de los diferentes conceptos administrativos.</p> <p>H. Actualizar los folios de matrícula inmobiliaria.</p> <p>H. Gestionar gastos asociados a las políticas de administración de inmuebles (pago de servicios públicos, vigilancia, impuestos, cuentas por pagar, etc.).</p> <p>H. Gestionar el aseguramiento de los inmuebles propios</p> <p>P. Determinación de necesidades del servicio de seguridad para los inmuebles propios (Desde la asignación hasta el retiro).</p> <p>H. Solicitar y supervisar el ingreso físico a los inmuebles para la realización de avalúos, reparaciones, visitas comerciales entre otros.</p> <p>P. H. Clasificación y/o reclasificación del inventario</p> <p>H. Gestionar la entrega de los inmuebles movilizados.</p> <p>H. Generar documentación para la formalización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmuebles administrados de acuerdo con las necesidades de la Entidad</li> <li>• Informes de gestión del inventario de inmuebles</li> <li>• Actualización de la información en el software de apoyo para la administración de inmuebles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Inmobiliaria</li> <li>• Cliente externo</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA DE INMUEBLES



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> <li>Estructuración de proyectos</li> <li>Cliente proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de realización y actualización de avalúo</li> <li>Convenios o contratos suscritos</li> </ul>	<p><b>P.H.</b> Ejecutar las estrategias de arrendamiento para inmuebles propios y de terceros</p> <p><b>V.</b> Realizar seguimiento y control presupuestal</p> <p><b>AVALUOS</b></p> <p><b>P.</b> Definir las acciones pertinentes para la ejecución de los avalúos comerciales.</p> <p><b>H.</b> Realizar la adscripción de las firmas Avaluadoras.</p> <p><b>H.</b> Establecer los procesos de revisión concernientes al estado valuatorio de los inmuebles pertenecientes</p> <p><b>H.</b> Realizar los avalúos de los inmuebles de propiedad, y/o administrados por CISA, o que corresponden a servicios contratados por terceros con CISA o los bienes inmuebles que son objeto de fórmulas de normalización en los procesos de cartera.</p> <p><b>V.</b> Verificar los hallazgos producto del análisis técnico y normativo del informe de avalúo comercial.</p> <p><b>V.A.</b> Clasificar los riesgos asociados a la realización de avalúos y tomar las acciones necesarias para mitigarlos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de avalúos comerciales, conceptos de renta, presupuestos de obra.</li> <li>Firmas adscritas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructuración de Proyectos</li> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> <li>Gestión de cartera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventario de Inmuebles con condiciones técnicas, administrativas y/o jurídicas que impiden su movilización.</li> </ul>	<p><b>SANEAMIENTO DE INMUEBLES PROPIOS Y TERCEROS</b></p> <p><b>P.</b> Definir las políticas para el saneamiento técnico y jurídico de inmuebles (propios y de terceros).</p> <p><b>H.</b> Realizar análisis técnico - jurídicos de inmuebles referentes, que permitan identificar sus particularidades desde el componente técnico, que permita determinar condiciones que afectan su aprovechamiento.</p> <p><b>H</b> Definir las acciones de saneamiento encaminadas a mitigar o solucionar dichas condiciones en el marco de las funciones de la Vicepresidencia de Operaciones</p> <p><b>H.</b> Revisión, dimensionamiento y priorización del inventario.</p> <p><b>H.</b> Ejecución de las actividades de saneamiento del inmueble</p> <p><b>V.</b> Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones de saneamiento.</p> <p><b>A.</b> Clasificar los riesgos asociados al saneamiento y tomar las acciones necesarias para mitigarlos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calificación del estado técnico, jurídico y valuatorio de los inmuebles pertenecientes al inventario de CISA y de terceros.</li> <li>Acciones técnicas, jurídicas y de tipo valuatorio que fijan las pautas para el saneamiento de inmuebles propios y de terceros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> <li>Proveedores</li> <li>Gestión Comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de reparación, obras o mantenimiento de inmuebles propios</li> </ul>	<p><b>INFRAESTRUCTURA DE INMUEBLES</b></p> <p><b>P.</b> Realizar la identificación y diagnóstico de las condiciones de infraestructura de los inmuebles.</p> <p><b>H.</b> Atender y analizar los requerimientos por demanda.</p> <p><b>H.</b> Realizar la supervisión de contratos y obras para las reparaciones, obras, mantenimiento y limpieza de la infraestructura de los inmuebles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inmuebles con condiciones de infraestructura de acuerdo con las necesidades de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> <li>Gestión Comercial</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA DE INMUEBLES



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTES
		<p>H. Elaborar el plan de mantenimiento preventivo para los inmuebles.</p> <p>H. Realizar la adecuación y actualización de los espacios de los inmuebles – CISA (Administrativa).</p> <p>P.H.V.A. Participación y apoyo en proyectos especiales.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Contratación</li> </ul> <p>Oficial de Cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Financiera</li> <li>Gerencia Inmobiliaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viabilidad Jurídica de la oferta</li> <li>Análisis Jurídico del Oferente</li> <li>Análisis conocimiento de los oferentes</li> <li>Análisis financiero del oferente</li> <li>Información de procesos jurídicos y trámites administrativos</li> <li>Inmuebles disponibles y no disponibles administrativamente para la venta.</li> <li>Documentación del inmueble.</li> <li>Personal disponible para efectuar visitas a los inmuebles.</li> <li>Entrega de inmuebles (física y documental).</li> </ul>	<p><b>FORMALIZACIÓN Y ESCRITURACIÓN</b></p> <p>H. Analizar y presentar ofertas para su aprobación</p> <p>H. Comunicar al cliente la aprobación o negación de oferta.</p> <p>H. Elaborar y enviar la promesa de compraventa para firma.</p> <p>H. Realizar elaboración y trámite de la escritura.</p> <p>H. Solicitar el reparto notarial en la página web de la Superintendencia de Notariado y Registro.</p> <p>H. Solicitar la entrega física y documental de los inmuebles.</p> <p>V. Realizar seguimiento a la aplicación de pagos (total) e iniciar las acciones asociadas.</p> <p>V.A. Participar en el proceso de escrituración del inmueble y actualizar en el software de apoyo de inmuebles la fecha de escrituración, en el mismo mes en que se suscribe.</p> <p>H. Liquidar el inmueble.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decisión de comité aprobación, negación o recomendación oferta de compra.</li> <li>Promesa y escritura de compraventa.</li> <li>Pagaré y Carta de Instrucciones Pagaré (si aplica).</li> <li>Documentación del inmueble</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inversionista o cliente final.</li> <li>Oferente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructuración de Proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de acompañamiento en la estructuración de nuevos negocios</li> </ul>	<p><b>APOYO EN LA ESTRUCTURACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIOS.</b></p> <p>P.H.V.A. Acompañamiento en la formulación técnica, estructuración y seguimiento y legalización de nuevos negocios.</p> <p>H. Suministrar datos para los informes de ejecución del proyecto cuando aplique.</p> <p>V. Verificar el cumplimiento de los requisitos funcionales y legales para el inicio, ejecución y cierre del proyecto (Cronograma, acta de inicio, acta de cierre, encuesta de satisfacción, acta de liquidación).</p> <p>H.V.A Apoyar las acciones requeridas en los cambios, prórrogas, adiciones y documentos adicionales en los negocios estructurados.</p> <p>A. Tomar acciones de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar el cumplimiento de los requisitos funcionales y legales.</li> <li>Informes de gestión para el cliente y de ejecución del proyecto cuando aplique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructuración de proyectos</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA DE INMUEBLES



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Integral de Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación actualizada y controlada.</li> <li>Necesidades de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>Requerimientos legales identificados.</li> <li>Programas y planes ambientales.</li> <li>Plan de Acción revisión por la Dirección.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG.</li> <li>No conformidades reales detectadas.</li> <li>Oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>Reporte de resultados de indicadores.</li> <li>Análisis de resultados.</li> <li>Implementación de acciones correctivas y/o de mejora.</li> <li>Aspectos e impactos ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Integral de Procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionamiento con la Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticionario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión, Visión y lineamientos estratégicos</li> <li>Objetivos Estratégicos</li> <li>Proyectos Estratégicos</li> <li>Lineamientos para la implementación del MIPG</li> <li>Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica</li> <li>Planes de mejoramiento MIPG</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales</li> <li>Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos</li> <li>Informes de eficacia de controles de los riesgos</li> <li>Evaluación FURAG</li> <li>Informes de gestión</li>   <li>Riesgos operativos y de corrupción gestionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente para el desempeño de funciones.</li> <li>Desarrollo del talento humano</li> <li>Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos.</li> <li>Pago de Nómina.</li> <li>Desarrollo de las políticas y beneficios EFR.</li> <li>Desarrollo del plan de bienestar</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de capacitación</li> <li>Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc.</li> <li>Evaluación de competencias y requerimientos generales.</li> <li>Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA DE INMUEBLES



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE.</li> <li>Entrega de elementos ergonómicos.</li> <li>Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> <li>COPASST</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativa y Suministros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de bienes y servicios.</li> <li>Entrega de suministros.</li> <li>Infraestructura física en condiciones seguras.</li> <li>Tiquetes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de pedidos de suministros.</li> <li>Solicitudes de mantenimiento y reparaciones.</li> <li>Solicitud de Tiquetes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativa y Suministros</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de correspondencia.</li> <li>Tablas de retención documental.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de correspondencia.</li> <li>Entrega de Documentos para archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato elaborado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de mercados</li> <li>Justificación de la necesidad</li> <li>Proyecto de acta de liquidación</li> <li>Informe de supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Contratación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Disciplinario Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno.</li> <li>Sensibilización temas disciplinarios</li> <li>Autos interlocutorios y de trámites</li> <li>Comunicaciones</li> <li>Citaciones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Disciplinario Interno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura y Soporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones).</li> <li>Servicio de soporte tecnológico</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios</li> <li>Solicitud de servicios informáticos</li> <li>Solicitud soporte tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura y Soporte</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA DE INMUEBLES



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
<b>EFICACIA</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CN031:</b> Políticas y procedimientos de avalúos de inmuebles</li> <li>• <b>CN070:</b> Políticas y procedimientos de administración de activos (inmuebles)</li> <li>• <b>CN092:</b> Políticas y procedimientos de arriendos de inmuebles</li> <li>• <b>CN069:</b> Políticas y procedimientos para la comercialización de activos inmuebles.</li> <li>• Procedimiento para la Venta de Inmuebles Provenientes de la SAE</li> <li>• <b>MN016:</b> Administración y Comercialización de Derechos Fiduciarios o de Activos de los Fideicomisos</li> <li>• <b>MN032:</b> Manual de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.</li> <li>• <b>CN005:</b> Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes.</li> <li>• <b>CN023:</b> Programa de Gestión Documental</li> <li>• <b>CN107:</b> Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA</li> <li>• <b>MN015:</b> Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable</li> <li>• <b>MN013:</b> Manual del SIG</li> </ul>
<b>EFICIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos para la para la remisión de la promesa de compraventa de inmuebles.</li> <li>• Notificación de aprobación de oferta al cliente.</li> <li>• Saneamiento inmobiliario.</li> </ul>	
<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
<b>GERENTE INMOBILIARIO</b>		<b>GERENTE INMOBILIARIO</b>