

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE
LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

MARÍA MERCEDES CARVAJAL SALAMANCA

SANDRA MARÍA TAPIAS ROBLES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BUCARAMANGA

2013

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE
LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

MARÍA MERCEDES CARVAJAL SALAMANCA

SANDRA MARÍA TAPIAS ROBLES

Monografía para optar el título de
Especialista en Alta Gerencia

Director:

NESTOR RAUL ORTIZ PIMIENTO

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BUCARAMANGA

2013

AGRADECIMIENTOS

A mis hijos por su amor y paciencia durante esta etapa de mi vida, por ser mi motor y motivación.

A la Universidad Industrial de Santander, quien me ha cobijado desde mis inicios, como estudiante y empleada, mi segundo hogar.

Al ingeniero Luis Eduardo Becerra Ardila y a la Contadora Libia Esperanza Ortíz Meneses, por su apoyo y motivación durante el desarrollo de esta investigación.

Sandra María Tapias Robles
María Mercedes Carvajal Salamanca

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2. OBJETIVOS.....	21
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	21
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	21
2.3 ALCANCE.....	22
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	23
3.1 RESEÑA HISTORICA.....	23
3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	25
3.2.1 Visión.....	25
3.2.2 Misión.....	26
3.3 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD.....	27
3.3.1 Política de Calidad.....	27
3.3.2 Objetivos de Calidad.....	27
3.3.3 Políticas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.....	28
3.3.4 Objetivos de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.....	28
3.3.5 Política de Gestión Ambiental.....	29
3.3.6 Objetivos de Gestión Ambiental.....	29
3.4 MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.....	30
3.4.1 Procesos Estratégicos.....	30
3.4.2 Procesos de Evaluación.....	30
3.4.3 Procesos Misionales.....	30
3.4.4 Procesos de Apoyo.....	31
3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	32
4. MARCO DE REFERENCIA.....	34

4.1	MARCO TEÓRICO.....	34
4.2	PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	36
5.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	38
5.1	CONOCIMIENTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PAGO.....	39
5.2	UNIDADES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PAGO DE CUENTAS.....	40
5.3	TIEMPO COMO PROVEEDOR.....	41
5.4	INFORMACIÓN RESPECTO A INSCRIPCIÓN EN LA BASE DE DATOS.....	42
5.5	INFORMACIÓN TRÁMITE DE PAGO Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.....	43
5.6	INFORMACIÓN A LO LARGO DEL PROCESO DE PAGO.....	43
5.7	TIEMPO PAGO DE FACTURA.....	44
5.8	TIEMPO ADECUADO PARA PAGO DE CUENTA.....	45
5.9	DEPENDENCIA CON MAYOR TIEMPO PARA TRÁMITE.....	45
5.10	NOTIFICACIÓN DEL PAGO.....	46
5.11	COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS RESPECTO AL TRÁMITE DE PAGO.....	47
5.12	HERRAMIENTA EVALUATIVA DEL TRÁMITE DE PAGO DE CUENTAS.....	47
5.13	HERRAMIENTA EVALUATIVA PREFERIDA.....	48
6.	ESTRATEGIAS Y ALTERNATIVAS DE MEJORA.....	49
7.	CONCLUSIONES.....	56
	BIBLIOGRAFÍA.....	58
	ANEXOS.....	59

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Conocimiento del Proceso de Contratación y Pago.....	49
Tabla 2. Efectividad de la información suministrada.....	50
Tabla 3. Tiempo para trámite de pago.....	51
Tabla 4. Comparación con respecto a otras Entidades Públicas.....	54
Tabla 5. Evaluación del Proceso de Pago.....	55

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Porcentaje de encuestados por vinculo.....	39
Gráfica 2. Conocimiento del Proceso de Contratación	40
Gráfica 3. Unidades que intervienen en el Proceso de Contratación y Pago de Cuentas.....	41
Gráfica 4. Tiempo como proveedor.....	41
Gráfica 5. Información respecto a inscripción en la base de datos.....	42
Gráfica 6. Información sobre el trámite de pago y documentación requerida	43
Gráfica 7. Información y atención respecto al pago durante el proceso.....	44
Gráfica 8. Tiempo pago de factura.....	44
Gráfica 9. Tiempo adecuado.....	45
Gráfica 10. Dependencia con mayor tiempo para trámite.....	46
Gráfica 11. Notificación del pago.....	46
Gráfica 12. Comparación con otras Entidades Públicas respecto al trámite de pago.....	47
Gráfica 13. Herramienta Evaluativa.....	48
Gráfica 14. Herramienta Evaluativa preferida.....	48

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de Procesos	31
Figura 2. Estructura Organizacional	33
Figura 3. Función Aleatorio entre	37
Figura 4. Consulta para proveedores	53

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA UIS.....	60
ANEXO B. BASE DE DATOS MUESTRAL.....	63
ANEXO C. PROCESO CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS CUANTIA MENOR A 50 SMMLV.....	70
ANEXO D. PROCEDIMIENTO DE EGRESOS.....	84
ANEXO E. TIEMPO PROMEDIO TRÁMITE DE UNA CUENTA PROCESO FINANCIERO.....	90

GLOSARIO

✓ **ACTUALIZACIÓN**

Tarea o actividad encaminada a poner al día algo.

✓ **BASE DE DATOS**

Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

✓ **CADENA DE VALOR**

Es una herramienta de gestión diseñada por Michael Porter que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor.

✓ **CUENTA**

Paquete conformado por el documento de contratación, factura, pago de seguridad social, pólizas, acta de inicio y finalización y demás requeridos para la cancelación por un suministro o servicio prestado.

✓ **DEPURACIÓN**

Identificación y corrección de errores en la base de datos.

✓ **DOCUMENTO DE CONTRATACIÓN**

Se refiere a las órdenes de compra, de trabajo, de prestación de servicios, de consultoría y de suministro, que soportan la adquisición de un bien o servicio.

✓ **EVALUACIÓN**

Determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos.

✓ **INDICADOR**

Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

✓ **MEDICIÓN DEL PROCESO**

Debe revelar el modo satisfactorio con que se cumple el proceso en ciertos puntos críticos o hitos del mismo. Medir el proceso implica dos etapas: A- Recopilar datos de referencia sobre los resultados del proceso. B- Identificar las

deficiencias en los resultados del proceso. Para terminar con las deficiencias en los objetivos de la organización se necesita identificar los problemas que se presentan en las actividades y tareas principales de los procesos.

✓ **MEJORAMIENTO CONTINUO**

El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Siempre en un proceso de cambio, de desarrollo hay posibilidades de mejorar.

✓ **ORDENADOR DEL GASTO**

Jefe de Dependencia que ordena y autoriza gastos cargados a su Unidad.

✓ **PROCESO**

Es toda actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas

✓ **PROVEEDOR**

Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad

✓ **SIF**

Sistema de Información Financiero

✓ **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL**

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización

✓ **TRANSFERENCIA BANCARIA**

Realización del pago mediante abono entre cuentas bancarias sin necesidad de transportar físicamente el dinero.

✓ **UAA**

Unidad Académico y/o Administrativa

RESUMEN

TITULO

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

AUTORES

CARVAJAL SALAMANCA, MARÍA MERCEDES. Contador Público

TAPIAS ROBLES, SANDRA MARÍA. Profesional en Gestión Empresarial

PALABRAS CLAVES

Proveedor, Proceso, Cuenta, Factura, Mejoramiento Continuo, SIF, Unidad Académica Administrativa, Indicador, Base de Datos, Comunicación, Herramienta Evaluativa, Satisfacción.

CONTENIDO

El objetivo general del presente estudio fue medir el grado de satisfacción de los proveedores de la Universidad Industrial de Santander respecto al proceso de contratación y pago de sus facturas, la presente monografía de investigación aborda un tema poco explorado en las entidades Colombianas que realiza un análisis no sobre el cliente sino sobre su primer eslabón en la cadena de valor, el proveedor.

Para ello se diseñó un cuestionario de catorce (14) preguntas aplicadas a una muestra poblacional de ciento cuarenta y seis (146) proveedores, inscritos en la base de datos activos del Sistema de Información Financiero. Estos resultados se agruparon en seis (6) indicadores: Conocimiento del proceso de contratación y pago, efectividad de la información suministrada, tiempo para trámite de pago, comparación con respecto a otras entidades públicas y evaluación del proceso de pago; de esta forma se realizó un diagnóstico de la situación actual y se plantearon posibles causas y soluciones.

Monografía, Especialización en Alta Gerencia
Facultad Ingeniería Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y
Empresariales, Director Ing. Néstor Raúl Ortiz Pimiento

ABSTRACT

TITLE

SATISFACTION LEVEL DIAGNOSIS OF SUPPLIERS OF INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER

AUTHORS

CARVAJAL SALAMANCA, MARIA MERCEDES. Public Accountant
TAPIAS ROBLES, SANDRA MARIA. Professional Business Management

KEYWORDS

Supplier, Process, Account, Bill, Continuous Improvement, FIS, Academic Administrative Unit, Indicator, Database, Communication, Evaluative Tool, Satisfaction.

CONTENT

The overall objective of this study was to measure the degree of satisfaction providers of the industrial university of Santander had regarding the contracting process and payment of their bills, this research paper addresses a relatively unexplored subject in Colombian entities conducting an analysis not on the client but on its first link in the value chain, the supplier.

For this purpose, a questionnaire of fourteen (14) questions was designed and then applied to a population sample of a hundred forty six (146) suppliers, which were enrolled in the financial information system active database. These results were grouped into six (6) indicators: Knowledge of the contracting and payment process, effectiveness of the information provided, payment processing time, comparison with other public entities, and payment process evaluation; by doing this, a diagnosis of the current situation was made and possible causes and solutions were raised.

Monograph, Specialization in Management
Physical-Mechanical Engineering Faculty, School of Industrial and Business Studies, Chief Engineer Nestor Raul Ortiz Pimiento

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son sistemas complejos formados por recursos humanos y físicos que coordinados logran la consecución de un objetivo, el manejo integral de los proveedores se ha convertido en uno de los ejes estratégicos de la gerencia moderna para la generación de valor, siendo éste el primer eslabón de la cadena de suministro, debe ser un aliado a la hora de construir valor; la Universidad Industrial de Santander tiene en su base de datos proveedores adscritos, quienes participan dentro de su cadena de valor, mediante el suministro de bienes y servicios requeridos para dar cumplimiento a su misión, en aras de cumplir con efectividad las actividades encaminadas a ello, cuenta con un Sistema de Gestión Integrado y dentro de su política y objetivos de calidad se encuentran la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación.

El desarrollo de esta investigación exploratoria tiene su fundamento en comprobar si las manifestaciones informales de inconformidad que se conocen, son generalizadas y no comunicadas o si por el contrario es producto de la impresión de unos pocos proveedores.

Esta monografía pretende, mediante la consulta a dichos proveedores y de acuerdo con su percepción, realizar un diagnóstico que permita medir el nivel de satisfacción de los mismos, en cuanto al pago de sus facturas y a su vez identificar los posibles puntos críticos a lo largo del proceso del manejo de las cuentas, de igual forma incentivar la interacción comunicativa entre los proveedores y la Universidad por medio de una herramienta accesible que facilite la resolución de

inconvenientes a lo largo del proceso, tomando como base las experiencias de los mismos.

De acuerdo con los resultados de la investigación, los procedimientos analizados cumplen las etapas del proceso acorde a lo que se debe ejecutar, sin embargo, hay falencias en algunas tareas realizadas, que son producto del desconocimiento de normas por parte de las personas que intervienen en el proceso o por mala información suministrada que se traduce en reprocesos y demora en los trámites, generando inconvenientes al proveedor.

El capítulo 6. Especifica los indicadores en concordancia con los objetivos específicos y el análisis profundo de las posibles causas y las alternativas de solución planteadas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una organización que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra debe prestar especial atención a la medición de las dimensiones de la calidad tales como: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, a través de su evaluación, la organización dispondrá de información relevante que le indicará en qué aspectos debe centrar los esfuerzos para el mejoramiento continuo, la medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado.

La Universidad Industrial de Santander, cuenta con el Sistema Integrado de Gestión, está comprometida con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior. Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias.

Dando cumplimiento a su política de calidad, la UIS espera resolver diferentes situaciones que se han venido presentando respecto a inconformidad por parte de algunos proveedores en el proceso de pago de sus facturas, tanto por la demora en el mismo como por reprocesos a la hora de la recepción de documentos, se hace evidente la necesidad de evaluar el proceso como tal e identificar los cuellos de botella, para ello se requiere medir la satisfacción de los proveedores mediante la percepción de una muestra representativa de esta población frente a la información, recepción de documentos, trámite y pago por los suministros y servicios que prestan a las diferentes Unidades Académico Administrativas –UAA

de la Universidad Industrial de Santander, ya que este importante eslabón de la cadena de valor, no cuenta con una herramienta establecida que le permita dar a conocer los inconvenientes que ha podido tener a largo del proceso.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el diagnóstico e identificar los puntos críticos en el proceso del manejo de las cuentas en la Universidad Industrial de Santander a partir de una consulta a los proveedores que permita realizar las propuestas de mejora requeridas que minimicen la insatisfacción de los mismos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Medir la percepción que tienen los proveedores sobre la efectividad de la Universidad Industrial de Santander a lo largo del proceso de pago de facturas.
- ✓ Evaluar los procedimientos de relación de los proveedores con la Universidad Industrial de Santander respecto a la información suministrada por las diferentes Unidades Académico Administrativas (U.A.A), la inscripción en la base de datos, la recepción de documentos y el pago de facturas.
- ✓ Evaluar la imagen que de la Universidad Industrial de Santander se han formado los distintos proveedores a nivel nacional, como organización contratante y pagadora de sus servicios y/o suministro de bienes.
- ✓ Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto al tiempo en que se hace efectivo el pago por sus servicios y/o bienes suministrados.
- ✓ Conocer qué porcentaje de los proveedores considera, que el trámite de pago de las cuentas en la Universidad Industrial de Santander, es excelente, en comparación con otras entidades del sector público.

- ✓ Proponer la implementación de un sistema que permita monitorear las relaciones entre la Universidad Industrial de Santander y sus proveedores en cuanto al proceso de pago de sus cuentas.

2.3 ALCANCE

El presente estudio estará delimitado por la percepción que tengan los proveedores de la Universidad Industrial de Santander inscritos en la base de datos activos del Sistema de Información Financiero, durante el periodo de enero de 2011 a junio de 2012, la cual será medida mediante el desarrollo y aplicación de encuestas; el análisis de los resultados y del procedimiento actual permitirá generar propuestas de mejora para minimizar la insatisfacción de los proveedores.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1 RESEÑA HISTÓRICA

El primero de marzo de 1948 fueron oficialmente inauguradas las labores de la Universidad Industrial de Santander en el patio de la Escuela Industrial Dámaso Zapata.

En 1940 el abogado Mario Galán Gómez presentó ante la Asamblea de Santander el proyecto de ordenanza que inició el proceso legal de creación de la universidad, que apenas se limitaba a la creación de una "Facultad" de Ingeniería Industrial, "orientada de preferencia hacia las especializaciones de química, mecánica y electricidad", pero incluyó el establecimiento de un bachillerato técnico en la renovada Escuela Industrial de Bucaramanga, donde sería preparado un grupo de jóvenes para el ingreso, en óptimas condiciones, a la mencionada Facultad. Una vez que la comisión designada por la Asamblea dio su visto bueno, este poder legislativo aprobó, el 21 de junio de 1940, la Ordenanza 41 que declaraba creada la "Facultad de Ingeniería Industrial" y establecía un bachillerato técnico en la Escuela Industrial. Sin embargo, con el esfuerzo de dos diputados se aprobó la ordenanza 83, el 22 de junio de 1944, que creó definitivamente "La Universidad de Santander".

El primer rector de la UIS fue Nicanor Pinzón Neira, ingeniero civil de la Escuela de Minas de Medellín. Con tres facultades de Ingeniería (Eléctrica, Mecánica y Química), respectivamente dirigidas por Hernando Pardo Ordóñez, Alfonso Penagos Mantilla y Lelio Martínez Villalba, la UIS aceptó sus primeros veinte estudiantes en 1948.

En la década de los años sesenta ya existían doce edificios

En la década de los años sesenta ya existían doce edificios y en 1963 los estudiantes matriculados ascendían a 1147, fue así como a finales de los 60's se

dio paso a la auténtica universidad de todas las ciencias y profesiones, cuando el campus central fue acompañado por la Facultad de Ciencias de la Salud ubicada junto al Hospital Universitario Ramón González Valencia.

La década de los años ochenta se inició con el nuevo marco de acción establecido por el Decreto Ley 80 de 1980, que obligó a una nueva reforma administrativa y a ampliar el aspecto de los programas profesionales: Geología (1982), Física (1983), Diseño Industrial (1985), Música (1985) e Historia (1987). Bajo la rectoría de Jaime Luis Gutiérrez se abrieron los Centros Regionales de Educación a Distancia, los cuales terminaron por crear el actual Instituto de Educación a Distancia., ya al final de la década se habían creado 7 especializaciones y 7 maestrías. Las necesidades de formación del profesorado en técnicas didácticas obligaron a crear el Centro para el Desarrollo de la Docencia (1982), y las demandas de investigación se resolvieron con un convenio firmado con el BID y el ICFES para la dotación de los laboratorios.

En la administración de Jorge Gómez Duarte ya sobre la década de los 90, se da un nuevo impulso renovador logrado mediante la creación del Programa de Regionalización que sitúa proyectos educativos presenciales en el Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja, con sedes propias que permiten un acercamiento del Proyecto educativo a las principales Provincias de Santander. Así mismo durante la gestión del rector Gómez Duarte se da inicio a los procesos de autoevaluación de programas con fines de acreditación, logrando tener al final de su periodo 8 programas con acreditación de alta calidad.

Al comenzar el siglo XXI, la UIS sigue siendo la universidad más importante de la región oriental de Colombia, reconocida por la tradicional calidad de sus programas y por los esfuerzos de gestión de sus recursos financieros liderados por su actual rector Jaime Alberto Camacho Pico. Con todo lo soñado y realizado hasta el momento, lo que se manifiesta ostensiblemente en el devenir de esta historia de la Universidad Industrial de Santander es un crecimiento sostenido con

calidad y eficiencia, un avance hacia la profundización sin perder el sentido de su pertinencia social que se da en sus programas de maestría y doctorado un reconocimiento a la alta calidad de sus programas, tal como lo destaca la acreditación de la mayoría de los mismos y la Acreditación Institucional conferida por el término de 8 años por el Ministerio de Educación Nacional, según Resolución No. 2019 de junio 3 de 2005, que hoy la ratifica entre las mejores Universidades con las que cuenta la Nación para la buena educación de la sociedad.

3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.2.1 Visión

Como visión general en el año 2018, la Universidad Industrial de Santander se habrá fortalecido en su carácter público, aportando al desarrollo político, cultural, social y económico del país, como resultado de un proceso de generación y adecuación de conocimiento en el cual la investigación constituye el eje articulador de sus funciones misionales. La Universidad habrá desarrollado exitosamente una política de crecimiento vertical, mediante la cual se crearán y consolidarán programas de maestría y doctorado de alta calidad, sustentados en procesos de investigación pertinente para la región y el país. La Institución habrá contribuido al desarrollo regional, mediante la formación del talento humano, la investigación y la extensión, reflejado en el mejoramiento de la calidad de vida, la competitividad internacional y el crecimiento económico. Como parte de este proceso, se ampliará la cobertura con la creación y consolidación de programas misionales pertinentes y soportes estratégicos en su sede central y en sus sedes regionales tanto a nivel profesional como a nivel tecnológico, atendiendo a la política de formación por ciclos aprobada por el Consejo Superior. La Universidad habrá consolidado una política de articulación global que le ha permitido incrementar de

manera significativa los resultados de sus procesos misionales mediante la cooperación con instituciones educativas y de investigación de alto prestigio, empresas, entidades gubernamentales, egresados y otros entes públicos y privados nacionales e internacionales. La Universidad habrá fortalecido en toda su organización una cultura de gestión de alta calidad de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. Como resultado de la actualización permanente de sus programas académicos, la Universidad forma personas con las competencias apropiadas para liderar el desarrollo económico y social y para realizar proyectos educativos e investigativos, que contribuyan al logro de las metas de desarrollo del país y a la consolidación de una sociedad del conocimiento a nivel regional, nacional e internacional. La Institución habrá consolidado su estabilidad financiera y modernizado su infraestructura física y tecnológica.

3.2.2 Misión

La Universidad Industrial de Santander es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional; la generación y adecuación de conocimientos; la conservación y reinterpretación de la cultura y la participación activa liderando procesos de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad.

Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el ejercicio libre de la cátedra, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo.

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados, en la excelencia académica de sus profesores y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales y la construcción de una cultura de vida.

3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.3.1 Política de Calidad

La Universidad Industrial de Santander, como ente público y autónomo, está comprometida con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior. Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias.

3.3.2 Objetivos de Calidad

- ✓ Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS.
- ✓ Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales.
- ✓ Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de la Universidad.
- ✓ Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por la Universidad.
- ✓ Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales.

- ✓ Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
- ✓ Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

3.3.3 Política de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

En la Universidad Industrial de Santander estamos comprometidos con la promoción de entornos seguros y prácticas de trabajo saludables, la prevención de enfermedades profesionales y de lesiones en el personal. Promovemos la identificación y el control de los factores de riesgo y la puesta en práctica de los protocolos para la atención de emergencias.

Para ello, cumplimos con los requisitos legales, y otros que voluntariamente adopte la institución en el desarrollo de las actividades misionales y los procesos de apoyo, y trabajamos por el mejoramiento continuo del desempeño de nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

3.3.4 Objetivos de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

- ✓ Minimizar las enfermedades profesionales y las lesiones en el personal.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros que voluntariamente adopte la institución.
- ✓ Medir la eficacia de los controles establecidos para reducir los riesgos.

- ✓ Mejorar continuamente la gestión de seguridad y salud ocupacional en la Institución.

3.3.5 Política de Gestión Ambiental

En la Universidad Industrial de Santander estamos comprometidos con la generación de una cultura de desarrollo sostenible que incluye la protección del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales y otros que adopte voluntariamente la institución.

Para ello, trabajamos por la educación ambiental, la minimización de los impactos ambientales significativos, derivados del desarrollo de las actividades misionales de la universidad y de los procesos de apoyo, y mejoramos continuamente en el desempeño de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

3.3.6 Objetivos de Gestión Ambiental

- ✓ Uso eficiente de los recursos.
- ✓ Fortalecer la cultura ambiental en la comunidad universitaria.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros que voluntariamente adopte la institución.
- ✓ Mejorar continuamente la gestión ambiental en la Institución.
- ✓ Minimizar los impactos ambientales significativos.
- ✓ Prevenir los accidentes e incidentes ambientales en la Universidad.

3.4 MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

3.4.1 Procesos Estratégicos

Son el conjunto de procesos relacionados con la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, así como la fijación de objetivos y el aseguramiento de la disponibilidad y distribución apropiada de los recursos que contribuyen al logro de la Misión Institucional. Entre estos procesos se encuentran: Dirección Institucional (DI) y Planeación Institucional (PI).

3.4.2 Procesos de Evaluación

Son el conjunto de procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad Académica de la Institución. Dentro de estos procesos se encuentran: Gestión de la Calidad Académica (CA) y Seguimiento Institucional (SE).

3.4.3 Procesos misionales

Son el conjunto de procesos que contribuyen directamente con el cumplimiento de la razón de ser de la Institución. Dentro de estos procesos se encuentran: Formación (FO), Investigación (IN) y Extensión (EX) con Consultorio Jurídico e Instituto de Lenguas.

3.4.4 Procesos de Apoyo

Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades misional de la Universidad. Entre estos procesos se encuentran: Admisiones y Registro Académico (AR), Biblioteca (BI), Bienestar Estudiantil (BE), Comunicación Institucional (CI), Contratación (CO), Financiero (FI), Gestión Cultural (CU), Gestión Ambiental (GA), Gestión Documental (GD), Jurídico (JU), Publicaciones (PU), Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico (RI), Recursos Físicos (RF), Recursos Tecnológicos (RT), Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones (SI) y Talento Humano (TH)

Figura 1. Mapa de Procesos UIS



Fuente: Manual de Gestión Integrado

3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La UIS, Institución oficial, del orden departamental, está encaminada fundamentalmente a la formación del hombre, mediante la generación y difusión del saber en sus diversas ramas.

Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional en torno a los saberes en cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades de docencia, investigación y extensión.

4. MARCO DE REFERENCIA

El presente capítulo reúne la información documental consultada para la toma de decisiones en el diseño de la investigación, los documentos relacionados permitieron estructurar y conceptualizar el presente estudio.

4.1 MARCO TEÓRICO

- ✓ Artículo EL MANEJO INTEGRAL DE PROVEEDORES. UNA MANERA DE CONSTRUIR VALOR

Virgilio Ramón, Director Ejecutivo, ASEM Solutions Ltda – 2008 Bogotá, Colombia

<http://www.gestiopolis.com/marketing/manejo-integral-de-proveedores-construccion-de-valor.htm>

Palabras clave: importancia - proveedores - agregar valor - aliados estratégicos

Resalta la importancia del manejo de los proveedores para agregar valor a la empresa, a los cuales considera aliados estratégicos, por ello recalca que tener una planilla con los mejores proveedores teniendo la relación gana-gana es de alto beneficio para la empresa.

- ✓ TESIS DE GRADO “ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEDIR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL GUAYAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS).”

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL, Fernando Félix Gavilánez Ramos, Zoila del Rocío Ortiz Zambrano, 2009-Ecuador

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10462/2/Tesis%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente%20Interno%20y%20Externo%20en%20el%20IESS-Presentaci%C3%B3n.pdf>

Esta tesis permite visualizar el contenido esencial del estudio a realizar, su alcance se asemeja al que se realizará para los proveedores de la Universidad Industrial de Santander.

✓ MANUAL ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Centros Europeos de Empresas Innovadoras de la Comunidad Valenciana-2008, España

http://www.emprenemjunts.es/descargas/245_descarga.pdf

Palabras clave: conceptos – valoración - cuestionarios

Brinda conceptualización del cliente en general, como debe ser visto por la empresa, de qué manera se debe medir la satisfacción, diseño de cuestionarios, la importancia de escucharlo y valorarlo y algunas herramientas usadas para ello.

✓ UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO -2003.

Nos muestra un procedimiento de pago a proveedores por compra directa de bienes y servicios para establecer responsabilidades en el proceso de dicha compra, todo el proceso de pago es realizado en 5 días hábiles.

<http://www.economia.unam.mx/secadm/control/procedimientos/11.pdf>

- ✓ Universidad Industrial de Santander

Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios cuantía menor a 50 SMMLV identificado con código PCO.01, 2011.

Procedimiento de Egresos, identificado con código PFI.08, 2009.

4.2 PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este estudio se emplea la base de datos de los proveedores de la Universidad Industrial de Santander, tomando aquellos que fueron contratados y que están activos en el Sistema de Información Financiero -SIF durante el periodo comprendido entre enero de 2011 y junio de 2012, para un total poblacional de 4.855 proveedores; el tipo de muestreo a emplear será probabilístico aleatorio simple, con un nivel del 95% de confianza y un error máximo estimado del 8% arrojará datos concluyentes aplicando 146 encuestas. (Anexo A. Muestra Poblacional).

Población 4.855 Proveedores

Z 1.96 ($\alpha=0,05$): 1,96 Para un nivel de confianza del 95%

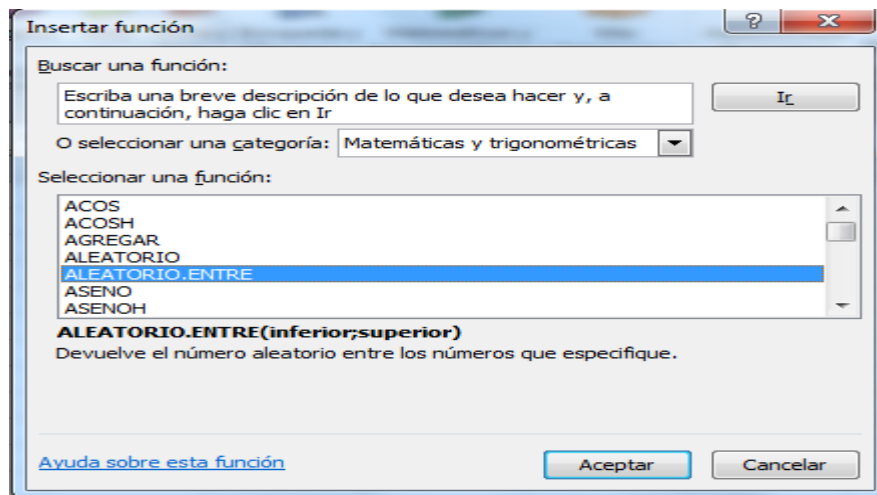
P: 0,5

I (error que se prevee cometer): 0,08

Tamaño muestral: 146

El método empleado para la recopilación de la información es la aplicación de encuestas a 146 proveedores que fueron seleccionados de forma aleatoria utilizando la función ALEATORIO.ENTRE, según muestra la figura número 3.

Figura 3. Función Aleatorio.entre



Fuente: Microsoft Office Excel

Se procede a contactar a cada uno de los proveedores por medio de correo electrónico, a los cuales se les manifiesta en oficio anexo, qué busca el presente estudio y en qué medida pueden beneficiarse al responder la encuesta de manera objetiva, la base contiene datos actualizados que permite, la comunicación con los encuestados de manera directa vía telefónica.

El cuestionario fue diseñado para aplicación tanto a proveedores internos como externos, la pregunta 12 dirigida sólo a los externos posibilita evaluar la imagen de la Universidad Industrial de Santander como organización contratante y a su vez medir el porcentaje de los proveedores que consideran excelente el pago con relación a otras entidades del sector público.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

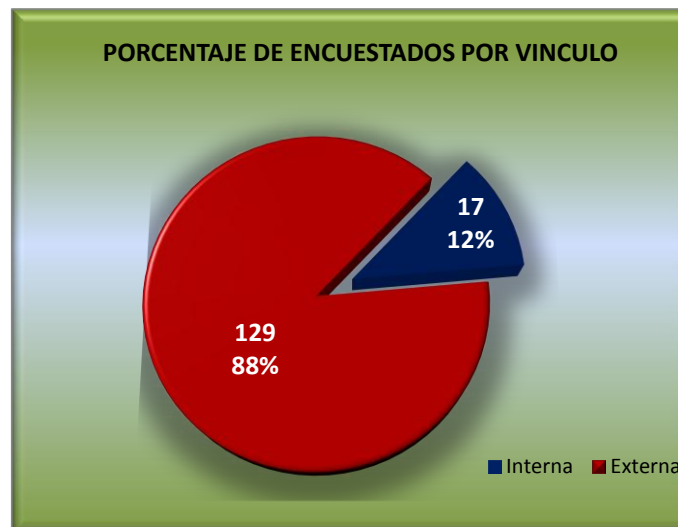
La Universidad Industrial de Santander, se encuentra en constante proceso de evaluación y mejoramiento, por ello contempla que es de suma importancia conocer la percepción y el grado de satisfacción que tienen sus proveedores de bienes y servicios, considerados un eslabón importante dentro de su cadena de valor, este estudio tiene como fin analizar el proceso de pago de cuentas identificando las falencias e inconformidades y proponer posibles soluciones a lo largo del proceso.

Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los 146 proveedores activos se evaluaron teniendo en cuenta el Proceso de Contratación de Bienes y Servicios cuantía menor a 50 SMMLV identificado con código PCO.01 (Anexo C), a partir del ítem 28 donde está definida la selección del proveedor e inicia con el registro en la base de datos, y el Procedimiento de Egresos, identificado con código PFI.08 (Anexo D) hasta el ítem 24, estos resultados se detallan a continuación, teniendo en cuenta los objetivos del estudio.

La UIS cuenta con varios tipos de proveedor, para el desarrollo de este trabajo se ha clasificado en dos grandes grupos de acuerdo con la relación que tienen con la Universidad, de los 146 encuestados, 17 son proveedores internos, es decir que tienen un contrato de prestación de servicios superior a seis meses con dedicación de tiempo completo, y 129 externos que son proveedores de bienes y servicios contratados por periodos o por realización de labor.

La gráfica 1, indica el porcentaje de encuestados por vinculo, observando que el 12% corresponde a proveedores externos y el 88% a internos.

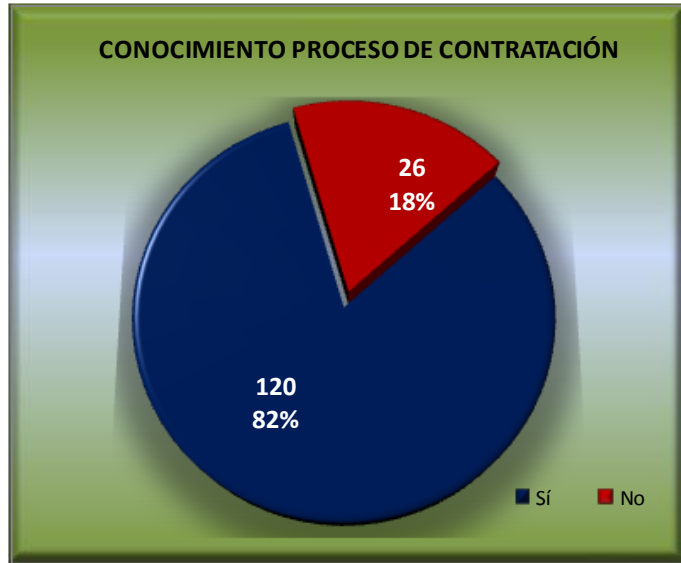
Gráfica 1. Porcentaje de encuestados por vinculo



5.1 CONOCIMIENTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PAGO

La Gráfica 2, Indica que el 18% de los encuestados desconoce el proceso que la Universidad Industrial de Santander tiene establecido para dar trámite al pago de su facturación y el 82% asegura conocerlo; sin embargo, al relacionar este resultado con la pregunta número 10 del cuestionario, se aprecia que 55 de los encuestados considera que la dependencia que toma más tiempo para dar trámite al pago de su factura es Tesorería, al revisar el indicador de tiempos reales durante el periodo 2011-2012-2013 este refleja, de acuerdo con el Anexo E, que al proveedor no se le suministra la información adecuada al respecto y éste no tiene en cuenta el lapso de tiempo que el Ordenador del Gasto (Jefe de la dependencia contratante) toma para autorizar en el Sistema de Información Financiero y proseguir con el trámite de pago.

Gráfica 2. Conocimiento del Proceso de Contratación



5.2 UNIDADES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PAGO DE CUENTAS

La Gráfica 3, refleja que 64 de los encuestados, equivalente al 44% asegura que no conoce las Unidades Académico Administrativas –UAA que intervienen en el proceso y 82 de los encuestados que equivale al 56% considera conocerlo; teniendo en cuenta que el 59% de los encuestados tiene más de tres (3) años inscrito como proveedor en la UIS, es apreciable la falta de interacción y mecanismos de comunicación asertivos entre la Institución y sus proveedores.

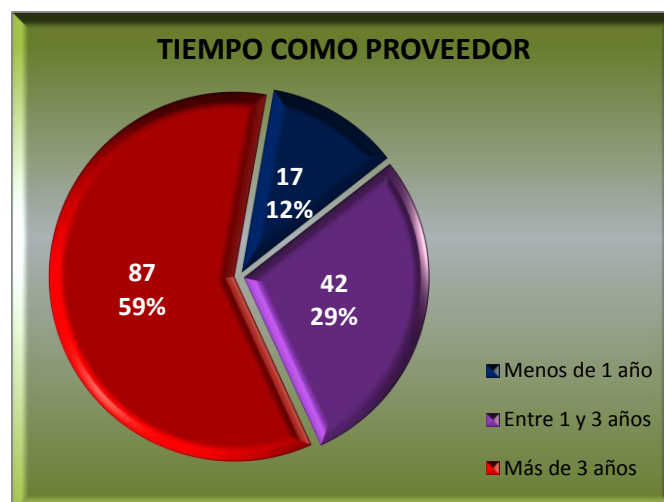
Gráfica 3. Unidades que intervienen en el Proceso de Contratación y Pago de Cuentas



5.3 TIEMPO COMO PROVEEDOR

En la Gráfica 4, de los 146 encuestados, el 12% tiene menos de 1 año inscrito como proveedor, el 29% está entre 1 y 3 años y el 59% tiene más de 3 años de inscrito.

Gráfica 4. Tiempo como proveedor

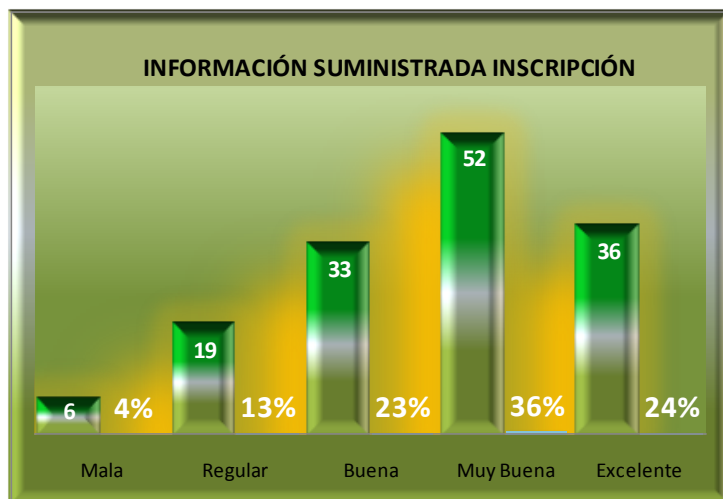


5.4 INFORMACIÓN RESPECTO A INSCRIPCIÓN EN LA BASE DE DATOS

La Gráfica 5, permite observar que el 4% de los encuestados considera que la información suministrada, al momento de su inscripción en la base de datos como proveedor, ha sido mala, el 13% regular, el 23% buena, el 36% la considera muy buena y sólo el 24% excelente.

De acuerdo con la pregunta número tres (3) del cuestionario, el 44% de los encuestados no conoce las UAA que intervienen en el proceso de contratación y pago de cuentas, esto refleja que recurren a funcionarios que no intervienen directamente en el proceso y reciben mala información al respecto, sin embargo el 83% califica entre buena y excelente las instrucciones que reciben.

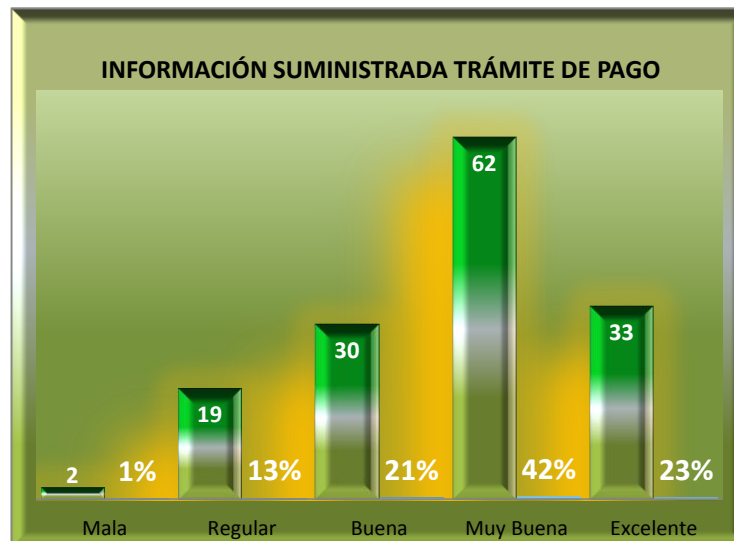
Gráfica 5. Información respecto a inscripción en la base de datos



5.5 INFORMACIÓN TRÁMITE DE PAGO Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

La Gráfica 6, muestra que la información suministrada en la Dependencia Contratante respecto al trámite y la documentación requerida para el pago es insuficiente ya que el 35% está en un rango entre mala y buena, esto refleja que para finiquitar el respectivo pago, se generan reprocesos que implican inconvenientes y pérdida de tiempo; el 42% califica la información como muy buena y el 23% excelente.

Gráfica 6. Información sobre el trámite de pago y documentación requerida



5.6 INFORMACIÓN A LO LARGO DEL PROCESO DE PAGO

La Gráfica 7, demuestra que el 67% de los proveedores se encuentra satisfecho con la información que recibe frente al estado de su cuenta a lo largo del proceso, cabe mencionar que el 6% asegura no recibir atención, el 13% pocas veces y el 14% algunas veces recibe información, este 33% revela que gran parte de los proveedores está inconforme y que amerita desarrollar una herramienta efectiva que minimice esta falencia de comunicación en el proceso.

Gráfica 7. Información y atención respecto al pago durante el proceso



5.7 TIEMPO PAGO DE FACTURA

La Gráfica 8, refleja que no se está aplicando de forma adecuada el proceso y que el trámite está supeditado a factores externos (devolución de la cuenta por diferentes motivos), que inciden directamente en el tiempo que transcurre para el pago desde que el proveedor entrega la documentación requerida, esto se evidencia en la poca diferencia entre los rangos porcentuales de cada periodo, siendo un 23% para el tiempo mínimo de pago (1 a 10 días) y 21% el mayor tiempo (más de 30 días).

Gráfica 8. Tiempo pago de factura



5.8 TIEMPO ADECUADO PARA PAGO DE CUENTA

La Gráfica 9, indica que 40 de los proveedores encuestados, equivalente al 27% cree que el tiempo que se demoró el trámite de pago de su cuenta no es el adecuado, frente a un 73% que considera que está de acuerdo con ese tiempo, teniendo en cuenta que el 79% de los encuestados asegura haber recibido el pago en un tiempo no superior a 30 días, la UIS está dentro de un periodo normal para efectuar la mayoría de los pagos.

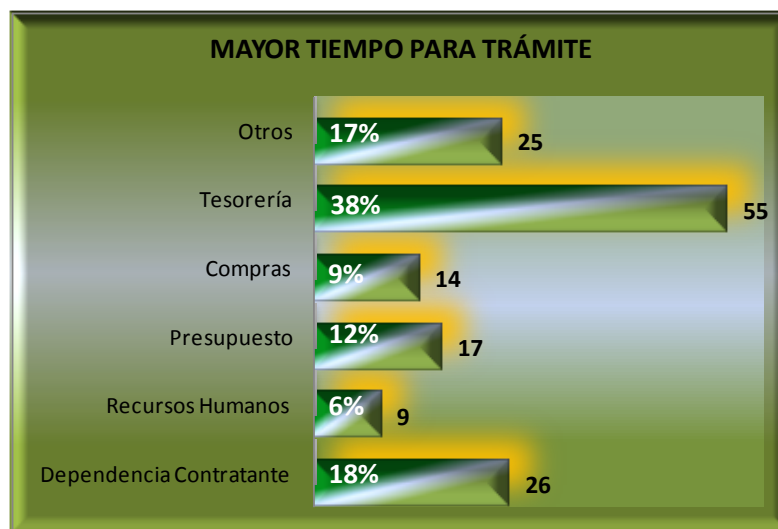
Gráfica 9. Tiempo adecuado



5.9 DEPENDENCIA CON MAYOR TIEMPO PARA TRÁMITE

La Gráfica 10, Relaciona las dependencias encargadas del proceso para pago de cuentas, en este se evidencia un mayor índice de demora con un 38%, en la Sección de Tesorería, este dato puede estar sesgado ya que el indicador de tiempo real demuestra lo contrario (Anexo E) antes de hacer efectivo el pago, la cuenta debe ser autorizada por el Ordenador de Gasto (Dependencia Contratante) y hasta tanto no se efectúe en el Sistema de Información Financiero, no se realiza la transferencia bancaria.

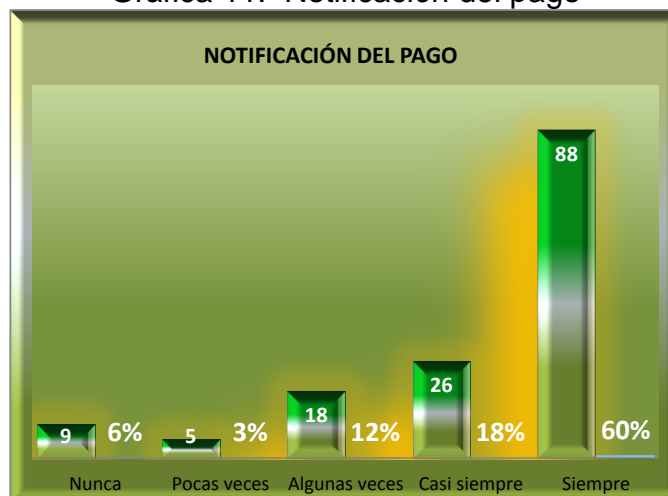
Gráfica 10. Dependencia con mayor tiempo para trámite



5.10 NOTIFICACIÓN DEL PAGO

La Gráfica 11, muestra que el 60% de los encuestados recibe siempre la notificación del pago efectuado y que el 40% no la está adquiriendo por el medio establecido para ello, o fue mal informado al momento de realizar la inscripción como proveedor de la Universidad o también que no se valida de forma constante la información y se desactualiza la base de datos, este procedimiento lo realiza de forma automática el Sistema de Información Financiero –SIF, mediante la dirección de correo electrónico registrada, una vez el banco certifique que la transferencia fue exitosa.

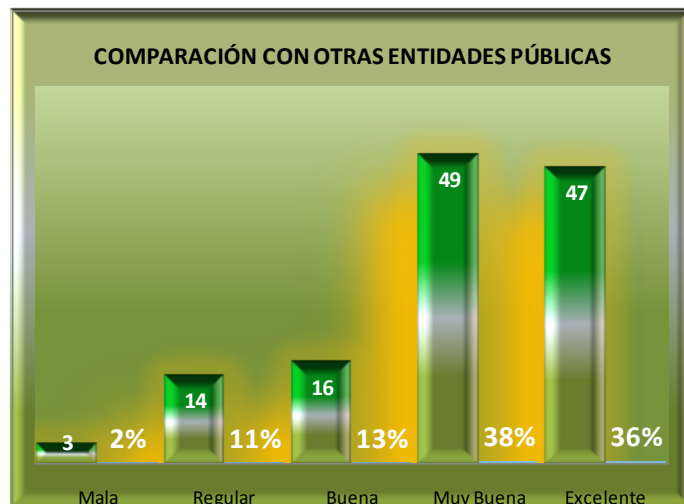
Gráfica 11. Notificación del pago



5.11 COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS RESPECTO AL TRÁMITE DE PAGO

La Gráfica 12, La percepción de los 129 proveedores externos califica a la Universidad Industrial de Santander como muy buena en el trámite de pago de las facturas con un 38% y un 36% la considera excelente frente a otras entidades públicas, el 26% la sitúa entre mala, regular y buena.

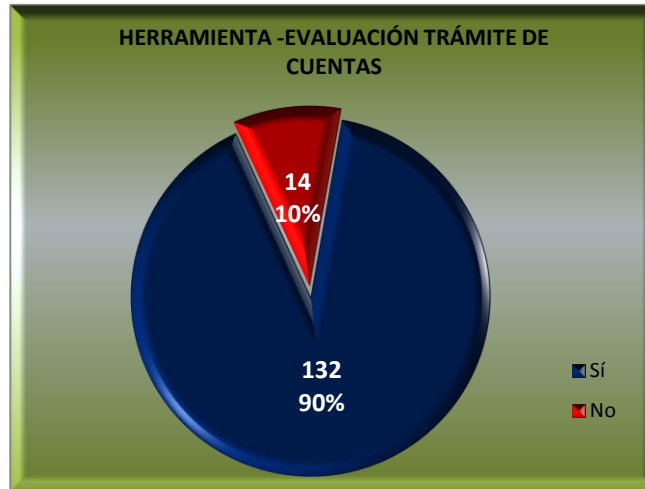
Gráfica 12. Comparación con otras Entidades Públicas respecto al trámite de pago



5.12 HERRAMIENTA EVALUATIVA DEL TRÁMITE DE PAGO DE CUENTAS

La Gráfica 13, Refleja que el 90% de los encuestados manifiesta que es necesaria una herramienta para calificar el trámite de sus pagos.

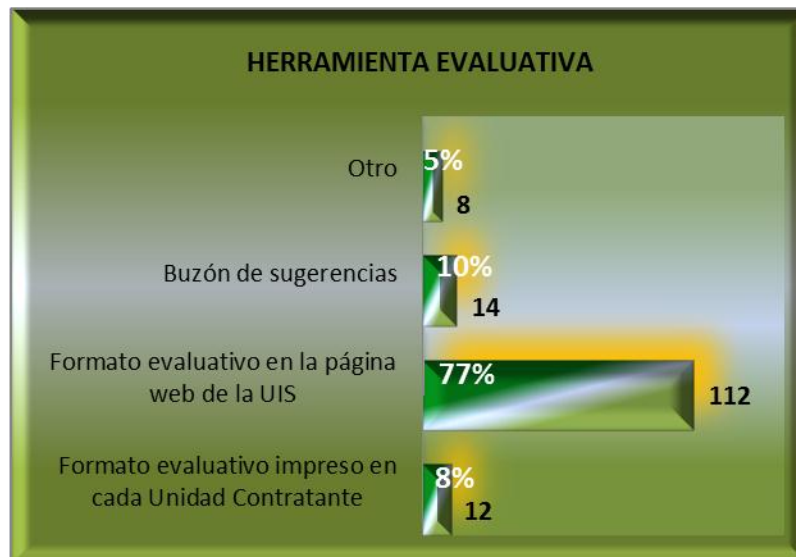
Gráfica 13. Herramienta Evaluativa



5.13 HERRAMIENTA EVALUATIVA PREFERIDA

El Gráfico 14, Indica que el 77% de los proveedores prefieren que esta herramienta evaluativa sea accesible en la página web de la Universidad, el 10% prefiere buzón de sugerencias, el 8% formato impreso en cada unidad contratante y el 5% prefiere otro medio o ninguno.

Gráfica 14. Herramienta Evaluativa preferida



6. ESTRATÉGIAS Y ALTERNATIVAS DE MEJORA

De acuerdo con los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los proveedores de la Universidad Industrial de Santander, se ha generado una tabla por objetivo específico, que se relaciona con las preguntas del cuestionario y se agrupan en un indicador, de ello se plantean las siguientes recomendaciones.

Tabla 1. Conocimiento del Proceso de Contratación y Pago

TABLA DE RESULTADOS				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS RELACIONADAS	INDICE	OTROS	
			SI	NO
1. Percepción que tienen los proveedores sobre la efectividad de la Universidad Industrial de Santander a lo largo del proceso de pago de facturas.	¿Conoce el proceso de contratación y pago de la UIS?	Conocimiento del proceso de contratación y pago	69%	31%
	¿Conoce las Unidades que intervienen en los procesos de contratación y pago en la UIS?			

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas relacionadas en la Tabla número 1, permitirán medir la percepción que tienen los proveedores sobre la efectividad del proceso de pago de facturas, el 69% de los encuestados consideran conocerlo y el 31% dice que no lo conoce; este resultado se obtiene del promedio porcentual de cada pregunta.

El éxito financiero del fin de vigencia, en gran parte depende de que se manejen los tiempos de trámite de forma adecuada; es consecuencia de que esto no se lleve a cabo, el represamiento de cuentas a fin de año, el exceso de trabajo en algunas dependencias, reprocesos por fallas y acumulación de cuentas por pagar; es frecuente encontrar que no se le ha dado el curso normal de pago a algunos documentos de contratación por servicios prestados inclusive en los primeros meses del año, esto además de generar lo que ya se mencionó, causa malestar e inconformidad en el proveedor, quien debería estar claramente informado y evitar que se presenten inconvenientes con su cuenta.

Algunas causas conocidas son: mala información, reprocesos por devolución de cuentas, manejo de prioridades, pérdida de documentos, entre otros.

Se propone un plan de capacitación y charlas instructivas al personal de las Unidades Académico Administrativas –UAA, desarrollado por cada UAA con el apoyo de la División Financiera, para concientizar a las personas que manejan de forma directa estos procedimientos, en la importancia del manejo eficiente de los recursos.

Tabla 2. Efectividad de la información suministrada

TABLA DE RESULTADOS					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS RELACIONADAS	INDICE	NIVELES DE SATISFACCIÓN		
			D	A	E
2. Evaluar los procedimientos de relación de los proveedores con la Universidad Industrial de Santander respecto a la información suministrada por las diferentes Unidades Académico Administrativas (U.A.A), la inscripción en la base de datos, la recepción de documentos y el pago de facturas.	¿Recibió la información completa por parte de la dependencia contratante, respecto a la inscripción en la base de datos, registro de cuenta bancaria y correo electrónico?	Efectividad de la información suministrada	15%	50%	35%
	¿Considera que la información suministrada en la dependencia contratante, respecto al trámite de pago y la documentación requerida para el mismo, es suficiente?				
	¿Recibe una atención clara y oportuna a sus solicitudes relacionadas con los pagos a lo largo del proceso?				
	Una vez realizado el pago, ¿Recibe la notificación del mismo, por parte de la UIS?				

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar los procedimientos de relación con los proveedores respecto a la información suministrada a lo largo del proceso de contratación y pago de cuentas, se han agrupado cuatro interrogantes del cuestionario, relacionados con la atención que se les brinda y la comunicación con los mismos.

El índice que mide la efectividad de la información suministrada, se muestra en tres niveles de satisfacción, el primero: deficiente, que incluye las calificaciones de mala y regular, siendo este un 15%, el segundo: aceptable que incluye, calificación buena y muy buena, con un 50% y el tercero: excelente con un 35%.

La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la efectividad y el mejoramiento continuo de los procesos, mediante El Sistema de Gestión Integrado de Calidad – SGIC, realiza las acciones para lograrlo, en consonancia con este objetivo se debe mejorar los medios de comunicación y la forma de brindar la información para maximizar estos niveles de satisfacción.

En aras de mejorar la comunicación, agilizar el proceso e informar de forma correcta a los proveedores, se recomienda generar un breve instructivo que contenga información clara y concisa pertinente al proceso de contratación y pago, que sería distribuido en las UAA en el momento en que se haya definido el proveedor a contratar, de esta forma se evita que la información esté centralizada sólo en la secretaria y que se apoye de forma oportuna y efectiva a quien consulta al respecto.

Cabe resaltar la importancia de mantener la base de datos de proveedores actualizada, la UIS presenta una falencia con respecto a esta base, ya que era posible alimentarla desde cualquier UAA, esto posibilitó que se almacenara datos incorrectos, actualmente se ha centralizado en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión la parte de inclusión de nuevos proveedores, sin embargo una de las propuestas es la depuración y actualización de la base de datos puesto que hay proveedores creados con números de identificación erradas, ocasionando inconsistencias tanto para aplicación de retenciones como para presentación de informes a los entes de control.

Tabla 3. Tiempo para trámite de pago

TABLA DE RESULTADOS					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS RELACIONADAS	INDICE	NIVELES DE SATISFACCIÓN		
			D	A	E
4. Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto al tiempo en que se hace efectivo el pago por sus servicios y/o bienes suministrados.	Después de entregada la factura y documentación requerida para el pago, ¿Por lo general éste se realiza?	Tiempo para trámite de pago	21%	40%	39%
	¿Considera que este tiempo fue adecuado?		SI 73%	NO 27%	
	De acuerdo con la información que recibió, ¿Dónde se demoró más el trámite del pago?		Tesorería 38%	D. Contratante 18%	Otro 17%

Fuente: Elaboración propia

La percepción que tienen los proveedores respecto al tiempo en que se hace efectivo el pago de sus cuentas después de entregada la factura y documentación requerida, fue evaluada en tres niveles de satisfacción de la siguiente forma, el primero: deficiente, incluye las respuestas de más de 30 días calendario, con una calificación de 21%, el segundo: aceptable, entre 16 y 30 días calendario, con el 40% y el tercero: excelente, entre 1 y 15 días calendario, con una calificación de 39%.

Teniendo en cuenta que el 73% considera que este tiempo es adecuado, se piensa que el grado de satisfacción es alto, sin embargo durante la investigación se ha detectado que al proveedor se le informa que la cuenta está en la Dependencia de Tesorería y éste cree que es allí donde se demora más el trámite de pago.

Al verificar el indicador de tiempos en la División Financiera (Anexo E), se percibe que los datos suministrados al proveedor son equívocos, ya que después de revisada la cuenta se activa para que el Ordenador del Gasto (Jefe de la Dependencia Contratante) autorice en el Sistema de Información Financiero – SIF que se realice la respectiva transferencia bancaria y es allí donde se presenta otra posible demora en el trámite.

De acuerdo con lo reflejado en los indicadores anteriormente mencionados lo correcto sería que una vez se entregue la documentación completa, después de realizar una adecuada revisión en la UAA, el trámite se ejecute de forma homogénea con respecto al tiempo, una de las propuestas es establecer un tiempo máximo de demora del trámite en cada dependencia que interviene en el proceso.

Actualmente los proveedores pueden consultar en la página web el estado de sus pagos, siguiendo la ruta www.uis.edu.co, inicio, veeduría ciudadana, consulta de proveedores, arroja esta pantalla con variados campos de consulta, esta herramienta sería efectiva para que el proveedor haga seguimiento a su factura, agregándole un campo con la dependencia que tiene en su poder la orden y el número de extensión a la que puede comunicarse.

Se considera que esta ruta complica realizar la consulta, se propone hacerla en la página principal incluyendo todo lo relacionado con contratación.

Figura 4. Consulta para proveedores

Consulta de Proveedores | Gestion Financiera | Contestar QRS

AYUDA ?

Busqueda por razón social AYUDA ?

Por nombre o razón social:

Por tipo de contrato: Todos los Tipos

Por rango de fechas

De la fecha: Día / Mes / Año

A la fecha: Día / Mes / Año Hasta la fecha de hoy

Por rango valores de contrato

De:

Hasta: En adelante

Buscar Limpiar

Busqueda por tipo de proveedor AYUDA ?

Por tipo: Tipos de Proveedor

Proveedores: No ha Seleccionado Tipo de Proveedor

Sucursal: No ha Seleccionado Proveedor

Buscar Limpiar

Busqueda por numero de contrato AYUDA ?

Por número de contrato:

Tipo de contrato: Todos los Tipos

Buscar Limpiar

Busqueda por numero de factura AYUDA ?

Número de factura:

Nit:

Año de la factura: Año

Tipo de la factura:

Buscar Limpiar

Fuente: Página Web www.uis.edu.co

Tabla 4. Comparación con respecto a otras Entidades Públicas

TABLA DE RESULTADOS					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS RELACIONADAS	INDICE	NIVELES DE SATISFACCIÓN		
			D	A	E
3. Evaluar la imagen que de la Universidad Industrial de Santander se han formado los distintos proveedores a nivel nacional, como organización contratante y pagadora de sus servicios y/o suministro de bienes.	¿Como califica el trámite del pago de la UIS con respecto al pago realizado por otras Entidades Públicas?	Comparación con respecto a otras Entidades Públicas	13%	51%	36%
5. Conocer qué porcentaje de los proveedores considera, que el trámite de pago de las cuentas en la Universidad Industrial de Santander, es excelente, en comparación con otras entidades del sector público,.					

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar la imagen de la Universidad Industrial de Santander –UIS a nivel nacional y conocer qué porcentaje de los proveedores considera que el trámite de las cuentas es excelente en comparación con otras entidades del sector público, los resultados se han reflejado en tres niveles de satisfacción, el primero: deficiente, con calificación de mala y regular, con un 13% el segundo: aceptable, con calificación buena y muy buena, con un 51% y el tercero excelente con un 36%.

El 36% de los proveedores está otorgando una valoración excelente, éste es un rango bueno, teniendo en cuenta que se hace un comparativo a nivel nacional medido por los proveedores externos; lo que indica que la UIS tiene una imagen sólida como contratante y pagadora de servicios, en la medida en que se establezcan indicadores de gestión que propendan por el mejoramiento continuo, ese 64% que no califica como excelente, disminuirá notablemente.

Tabla 5. Evaluación del Proceso de Pago

TABLA DE RESULTADOS				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS RELACIONADAS	INDICE	NIVELES DE SATISFACCIÓN	
			SI	NO
6. Proponer la implementación de un sistema que permita monitorear las relaciones entre la Universidad Industrial de Santander y sus proveedores en cuanto al proceso de pago de sus cuentas.	¿Le gustaría encontrar una herramienta que le permita evaluar el trámite de sus cuentas?	Evaluación del proceso de pago	SI 90%	NO 10%
	¿Cuál herramienta preferiría?		Formato página web 77%	Buzón Sugerencias 10%

Fuente: Elaboración Propia

Actualmente la Universidad Industrial de Santander no cuenta con una herramienta evaluativa para ser calificada por sus procesos, y el 90% de los proveedores considera importante evaluar el trámite de pago de sus facturas.

Lo anterior permite que haya una manifestación formal de satisfacción o inconformidad que puede ser medido y mejorado en caso de que se requiera.

Se propone dos vías de evaluación: una, de acuerdo con el resultado de la encuesta, hacerlo en formato en la página web y otro vía correo electrónico con la notificación del pago una vez sea cancelada la factura, donde es más factible obtener respuesta, ya que el proveedor tiene la información de primera mano.

7. CONCLUSIONES

- ✓ La Universidad Industrial de Santander es un ente del sector público que tiene como propósito la educación superior, con tres objetos misionales: la educación, la investigación y la extensión, en el ejercicio de su labor cuenta con procesos de apoyo que periódicamente son auditados, esto permite que se implementen mejoras a sus procedimientos, después de realizado el presente estudio detectamos que los cambios son de forma y no de fondo, los procedimientos revisados: Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios cuantía menor a 50 SMMLV identificado con código PCO.01 y Procedimiento de Egresos, identificado con código PFI.08, son acordes a lo que se debe ejecutar.
- ✓ La metodología empleada para la recolección de la información fue mediante encuesta enviada por correo electrónico dificultándose este trabajo de campo por que se detectó que la base de datos está desactualizada y con información errada, ésta debe ser depurada y actualizada.
- ✓ El trabajo de campo arroja como resultado que el grado de satisfacción de los proveedores es alto, sin embargo se presentan situaciones que pueden y deben ser corregidas, de acuerdo con las propuestas de mejora mencionadas en el capítulo 6.
- ✓ Es primordial desarrollar un plan de capacitación dirigida por cada Unidad Académico Administrativa –UAA con el apoyo de la División Financiera, respecto a requisitos, metodologías y estrategias que mejoren el trámite y de esta forma evitar reprocesos, ya que es notoria la falta de conocimiento básico contable en las personas que intervienen en él.
- ✓ Uno de los índices con menor calificación fue la efectividad de la información suministrada; por ello es relevante mejorar la comunicación con el proveedor, a pesar de que la UIS cuenta en la página web con un módulo de consulta, éste no es suficientemente claro para el proveedor y debe comunicarse telefónicamente con las UAA, quienes a su vez transfieren la responsabilidad directamente a la División Financiera y evitan brindar la información para no comprometerse.

- ✓ En el Capítulo 6 se plantean unas propuestas de mejora que tienen por objeto minimizar las fallas detectadas, sin embargo cabe resaltar que sin la voluntad del equipo de trabajo y la concientización de los funcionarios la situación continuará siendo igual, por ello es de suma importancia capacitarlos y desarrollar indicadores de gestión para medir cada parte del proceso.

- ✓ El 90% de los proveedores está de acuerdo en evaluar el proceso de contratación y pago de sus facturas, por ello se han propuesto dos medios para hacerlo, esto le permitirá a la UIS detectar fallas, superarlas y elevar su nivel de imagen como entidad contratante y pagadora de servicios.


BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Aguilar-Morales, J.E. (2010) La mejora continua. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- ✓ ECO, Umberto *Cómo se hace una tesis*. Trad. Lucía Baranda y.o. Ed. Gedisa, 4ª Ed. Barcelona, España, 1986.
- ✓ HERNÁNDEZ y.o. *Metodología de la Investigación*. Ed. McGraw hill, 1997. Colombia.
- ✓ Masaaki Imai, *Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa*, Editorial Continental
- ✓ Normas Técnicas ICONTEC para elaboración de Trabajos Escritos- NTC 1486, Sexta actualización, 2008.
- ✓ Porter, M.E. (1985) *Competitive Advantage*, Free Press, New York, 1985.
- ✓ SABINO, Carlos *El proceso de investigación*. Editorial Panamericana, Santafé de Bogotá – Colombia. 1995. Segunda Edición.
- ✓ Universidad Industrial de Santander, Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios cuantía menor a 50 SMMLV identificado con código PCO.01, 2011.
- ✓ Universidad Industrial de Santander, Procedimiento de Egresos, identificado con código PFI.08, 2009.
- ✓ Universidad Industrial de Santander, Proyecto Institucional, 2000.
- ✓ Universidad Industrial de Santander, Sistema de Gestión Integrado.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER



OBJETIVO: Identificar los puntos críticos en el proceso del manejo de las cuentas en la Universidad Industrial de Santander a partir de una consulta a sus proveedores que permita realizar las propuestas de mejora requeridas que minimicen la insatisfacción de los mismos.

***Obligatorio**

Correo Electrónico *

1. ¿Qué tipo de relación como proveedor, tiene usted con la UIS? *

Interna (Contratado de tiempo completo por OPS)

Externa

2. ¿Conoce el proceso de contratación y pago de la UIS? *

Sí

No

3. ¿Conoce las Unidades que intervienen en los procesos de contratación y pago en la UIS? *

Sí

No

4. ¿Hace cuánto tiempo es usted proveedor? *

Menos de 1 año

Entre 1 y 3 años

Más de 3 años

5. ¿Recibió la información completa por parte de la dependencia contratante, respecto a la inscripción en la base de datos, registro de cuenta bancaria y correo electrónico? *

1. Mala 2.Regular 3.Buena 4.Muy Buena 5.Excelente

1 2 3 4 5

6. ¿Considera que la información suministrada en la dependencia contratante, respecto al trámite de pago y la documentación requerida para el mismo, es suficiente? *

1. Mala 2.Regular 3.Buena 4.Muy Buena 5.Excelente

1 2 3 4 5

7. ¿Recibe una atención clara y oportuna a sus solicitudes relacionadas con los pagos a lo largo del proceso? *

1. Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre

1 2 3 4 5

8. Después de entregada la factura y documentación requerida para el pago, ¿Por lo general éste se realiza? *

- Entre 1 a 10 días calendario
- Entre 11 a 15 días calendario
- Entre 16 a 20 días calendario
- Entre 21 a 30 días calendario
- Más de 30 días calendario

9. ¿Considera que este tiempo fue adecuado? *

- Sí
- No

10. De acuerdo con la información que recibió, ¿Dónde se demoró más el trámite del pago? *

- Dependencia Contratante
- Recursos Humanos
- Presupuesto
- Compras
- Tesorería

Otro:

11. Una vez realizado el pago, ¿Recibe la notificación del mismo, por parte de la UIS? *

1.Nunca 2.Pocas veces 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre

1 2 3 4 5

12. (Responda sólo si usted es Proveedor externo) ¿Como califica el trámite del pago de la UIS con respecto al pago realizado por otras Entidades Públicas?

1.Mala 2.Regular 3.Buena 4.Muy buena 5.Excelente

1 2 3 4 5

13. ¿Le gustaría encontrar una herramienta que le permita evaluar el trámite de sus cuentas? *

Sí

No

14. ¿Cuál herramienta preferiría? *

Formato evaluativo impreso en cada Unidad Contratante

Formato evaluativo en la página web de la UIS

Buzón de sugerencias

Otro:

Enviar

ANEXO B. MUESTRA

Tipo	Nro.Doc	Nombre	Dirección	Ciudad	Tel	Fax	e_mail
2	804006774	A.S.S LTDA. AMBIENTE-SALUD Y SEGURIDAD LTDA	CR 19 35-02 OFICINA 216	BUCARAMANGA	6707119	6707119	administrativa@assegurid.com
2	71575171	ABRASIVOS TECNICOS ABRATEC	CARRERA 42 #54A-51	ITAGUI	4446890		gerencia@abratec.com.co
2	890200162	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE B/GA S.A.	DIAGONAL 32 N° 30A-51	BUCARAMANGA	6343590 - 6320220		cparra@amb.com.co
2	900010482	AGUAS Y AGUAS	CL 49 27A 15 LOCAL 502	BUCARAMANGA	6431851		aguasyaguas@yahoo.com
2	830011857	ALFAOMEGA COLOMBIANA S.A.	CARRERA 15 #64A-29 B. CHAPINERO	BOGOTA D.E.	2100122		cartera@alfaomega.com.co
2	804005243	ALMACEN CIRCUITO ELECTRICO	CR 17 #37-45	BUCARAMANGA	6524403		almacencircuitoelctrico@hotmail.com
2	830004464	AMERICAN COMPUTER S.A.	CR 34 NO. 48-109	BUCARAMANGA	6435600		auxiliarcontable@actecnologia.net
2	63534914	ANA MILENA PARRA PINZON Y/O ALMACEN DECORE	CRA 21 # 35-25	BUCARAMANGA	6337445	6804158	ami_papi@hotmail.com
2	890935513	ANALYTICA S.A.	AVENIDA 33 N 74B 163	MEDELLIN	2505900		bucaramanga@analytica.com.co
1	5562921	ANTONIO MARIA GAMEZ GOMEZ	CALLE 35 NO. 12-62 OFICINA 202 A	BUCARAMANGA	6301461 3158643295		anmgameztour@hotmail.com
2	800224833	ARC ANALISIS CI LTDA	CL 81 #74A-05 B. MINUTO DE DIOS	BOGOTA D.E.	4372001	2234917	tesoreria@arcanalisis.com
2	890200050	ARDISA S.A.	CARRERA 15 #29-55	BUCARAMANGA	6301813 EXT. 113		auxcartera@ardisa.com.co
2	74770184	ARTIPILOT Y/O EDWAR WILLIAM LEGUIZAMON	CRA 19 # 6 - 54	YOPAL	6359569		edwarleguizamosn@yahoo.es
2	804010093	ASEHISAN - ASOC DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO E IPSS	CL 58 N 27-76	BUCARAMANGA	6431567	6570913	asehisan@cohosan.org
2	800200257	ASESORIAS DISTRIBUCION DE EQUIPOS Y QUIMICOS ADEQUIM SA	AV CALLE 6 #22-23	BOGOTA D.E.	31510740 EXT 108		comercial@adequim.com
2	890300234	ASHE S.A.	CALLE 70 #43W-26 KM 4 VIA GIRON	BUCARAMANGA	6373030		nmartinez@ashe.com.co
2	804007210	ATRES- ADMINISTRACION DE TRANSPORTES ESPECIALES LTDA	CARRERA 28A #12-51 MOLINOS	BUCARAMANGA	6393840	6798645	atresltda@hotmail.com
2	830057393	BABILLA CINE S.A.S.	CALLE 69A #4-57	BOGOTA D.E.	3479175 - 2117848		contabilidad@babillacine.com
2	800249449	BAKER TILLY COLOMBIA LTDA	CALLE 90 #11A-41 OF 501 504	BOGOTA D.E.	6167788		mariabe0501@hotmail.com
2	804001839	BASE VIRTUAL	CR 35 #48-117, LOCAL 103	BUCARAMANGA	6575582, 6470065		basevirtual@hotmail.com
2	804015630	BENJAMIN FLOREZ FLOREZ E HIJAS Y CIA S EN C	CL 35 22 01	BUCARAMANGA	6350101		cartera@hotelciudadbonita.com.co
2	804004930	BIOTECH LTDA.	CL 22 21-55	BUCARAMANGA	6347346	6458176	biotech@intercable.net.co

2	800154351	BLAMIS DOTACIONES LABORATORIO S.A.S.	CARRERA 47 #94-06	BOGOTA D.E.	6111851, 6360593		sandramurillo@blamis.com.co
2	900475406	CARTON Y ESTIBA S.A.S.	AV QUEBRADASECA #14-44	BUCARAMANGA	6700176		cartonyestiba@gmail.com
2	900411285	CEDEÑO INGENIERIA S.A.S.	CALLE 33 NO. 29-16 LC 1 ED MARGARITA	BUCARAMANGA	6329875		ing_cedeno@hotmail.com
1	91222112	CESAR MAURICIO OLAYA CORZO	CALLE 30A #23-45 T-3 APTO 1201	FLORIDABLANCA	3148941665		maurobucaro@gmail.com
2	804000601	CLUB CAMPESTRE DE BUCARAMANGA S.A.	CARRERA 21 30-02 CAÑAVERAL	FLORIDABLANCA	6803030	6380096	cartera@campestre Bucaramanga.com
2	890203123	CLUB MIRAMAR BARRANCABERMEJA	CARRETERA UNIDAD DE BALANCE BARRANCA	BARRANCABERM EJA	6320058		contabilidad@clubmiramar.com.co
2	804003231	COMPUTADORES Y SERVICIOS LTDA.	CARRERA 31 NO. 19-25 SAN ALONSO	BUCARAMANGA	6325213 - 6356323	6453087	cys.ventas2@hotmail.com
2	804001612	COMRED LTDA	TV 23C 87 26 DIAMANTE II	BUCARAMANGA	6361074		comredltada@gmail.com
2	860070374	CONFIANZA S.A.	CL 50 29-10	BUCARAMANGA	6572162-573806		osantana@confianza.com.co
2	73150572	CORALCOSTA Y/O JUAN PABLO ECHEVERRI GONZALEZ	CL 48 28-34	BUCARAMANGA	6478043		coralcostabucaramanga@hotmail.com
2	804001183	CORP BUCARAMANGA EMPRENDEDORA LUIS C GALAN S. INC EMPRESAS	CARRERA 19 N. 35-02 SEGUNDO PISO SEDE UIS BUCARICA	BUCARAMANGA	6700577-6700699		raquel@bucaincu.org
2	804003966	CORP CENTRO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DE ALIMENTOS	KM 2 VIA REFUGIO SEDE UIS GUATIGUARA	PIEDECUUESTA	6564338		cdpalimentos@gmail.com
2	800125846	CORPORACION CALIDAD	CR 7 26 20 OFICINA 1002 BOGOTA	BOGOTA D.E.	2861444	2823185	asistenteadm@ccalidad.com.co
2	830009610	CORPORACION CORPOGEN	CR 5 NO. 66A-34	BOGOTA D.E.	3484606	3484607	contabilidad@corpogen.org
2	804012319	CORSANAR	CALLE 54 #31-94	BUCARAMANGA	6478123		corsanar@hotmail.com
1	13177539	DANNY FELIPE VERGEL PABA	CALLE 17 # 31 - 46 PISO 2 SAN ALONSO	BUCARAMANGA	3015018048		dannypipe@gmail.com
1	7185663	DIEGO RAFAEL MEDINA PULIDO	CALLE 19 #27-31	BUCARAMANGA	6450506 3133557499		dimepu@gmail.com
2	860028580	DISPAPELES DISTRIBUIDORA DE PAPELES S.A.	CR 23 # 33 - 48	BUCARAMANGA	6347077	6352389	sandra.gutierrez@dispapeles.com.co
2	52247345	DISTRIBUIDORA ASPALCAF	CALLE 89 #18-12 DIAMANTE II	BUCARAMANGA	6360464		distriaspalcaf1@hotmail.com
2	804004770	DISTRIBUIDORA NIKOLINA LTDA	CARRERA 16 NO. 16-46	BUCARAMANGA	6715710		distribuidoranikolina@hotmail.com
2	30210009	DISTRILIBROS J.E.C.LIBRERIA Y/O JULIA EDITH VIVIESCAS PARRA	CL 52 #27-75	BARRANCABERM EJA	6115722 6223817		bodegonpapelero barranca@hotmail.com
1	63316487	DORIS EUGENIA SUAREZ MONSALVE	CALLE 112 # 22-68	BUCARAMANGA	6364579 3166029387		doris.suarez@gmail.com
1	91293564	EDGAR ANTONIO MESA RINCON	CRA 8 # 61-57 TORRE 1 APTO 305 METROP. 2	BUCARAMANGA	6471785		edamer@uis.edu.co
2	830141248	EDICIONES FONDO DE CULTURA ECONOMICA LTDA	CALLE 11 #5-60 LA CANDELARIA	BOGOTA D.E.	2832200 3374289	3374289	auxcontable@fce.com.co

1	13722391	EDWAR JOSE NAVAS GARCIA	CARRERA 39 NO. 13-36	BUCARAMANGA	3177688219 6326657		edwarjosen@yahoo.com
2	79686904	EDWIN SAHID POSADA BECERRA	TRV 198 # 16-200 INT 7 C. PINAR DE VERSA	FLORIDABLANCA	6798041 6192175	6798041	informacion@medyseg.com
2	800136622	ELECTRICIDAD Y ELECTRONICA S.A.S.	CALLE 63 # 45 -111 BARRIO LA FLORESTA	BUCARAMANGA	6436827 - 3103227216		ericcalleja@gmail.com
2	804011015	ELECTROVERA S.A.S.	AV LA ROSITA #18-69/70	BUCARAMANGA	6335868	6522362	cartera@electrovera.com
1	13544019	EMIRO MARTINEZ GUTIERREZ	CARRERA 27W #64-76 MONTERREDONDO	BUCARAMANGA	3108181072 3176867865	6442134	emiro1a@hotmail.com
2	800239863	ENLACE 10 TELEVISION S.A.S.	CRA 24 47 16 BRR RECREO	BARRANCABERM EJA	6225670	6228095	enlace-contable@hotmail.com
2	804001562	ESTACION DE SERVICIO CARIBE S.H.	CARRERA 15 #3-17	BUCARAMANGA	6712203		edscaribe@hotmail.com
2	800087670	ESTAMPADOS MUNOZ LTDA.	CL 16 15 29 BRR MUTUALIDAD	BUCARAMANGA	6718872 6719890		estampadosmunoz@gmail.com
2	900404453	FERRETERIA SAN FRANCISCO CONSTRUCCIONES S.A.S.	CARRERA 22 #13-28	BUCARAMANGA	6717930		ferreteriasanfrancisco@gmail.com
2	804009752	FINANCIERA COMULTRASAN	CARRERA 20 # 53 - 86 B/TORCOROMA	MALAGA	6214758		pagadurias@comultrasan.com.co
2	800214001	FITCH RATINGS COLOMBIA S.A. SOC CALIFICADORA DE VALORES	CALLE 69A #9-85	BOGOTA D.E.	3269999	3474574	sandra.canon@fitchratings.com.co
2	816001621	FUNDASUPERIOR-FUNDACION SUPERIOR PARA EL DESARROLLO INTEGRAL	CLL 19 NO. 20-80 PEREIRA	PEREIRA	3217848		contactos@fundasuperior.com
2	830094053	GBS GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS	CL 64 45 16 INT 102	BUCARAMANGA	6475596		gerencia@migbs.com
1	11434852	GERMAN BURGOS SILVA	CALLE 38 #16-45	BOGOTA D.E.	3212169733 4790309		jgburgoss@unal.edu.co
1	98561867	GERMAN CAMILO QUINTANA MARIN	CALLE 28 #71-30 APTO 302	MEDELLIN	5816121		german.quintana@upb.edu.co
1	98554998	GERMAN DARIO VELEZ	CALLE 9A #29-62	MEDELLIN	2681118		gdvelez@gmail.com
1	2928084	GERMAN URDANETA HERNANDEZ	CL 62 26.10	BOGOTA D.E.	2351876	6200699	german_urdaneta@yahoo.com
2	900318766	GRONCOL S.A.S	CALLE 90 NO. 13-40 OFC. 202	BOGOTA D.E.	7037589 2102634		info@groncol.com
3	333129	GUSTAVO ADOLFO CONTRERAS GARCIA	CALLE 101 #21A-04 EDF ALTEZA APTO 304	BUCARAMANGA	3174843895		gustacon@yahoo.es
2	830044682	HEIDELBERG COLOMBIA S.A.	TR 93 NO. 61-02 INT. 58	BOGOTA D.E.	4341577	4302743	colombia@heidelberg.com.co
1	13833310	HERNAN QUIJANO RUEDA	CRA. 26 NO. 31-100 APTO. 102 CAÑAVERAL	FLORIDABLANCA	6574087 3012334563		quijanoherman@hotmail.com
1	5567078	HERNANDO RAMIREZ GUZMAN	CL 24 28 57	FLORIDABLANCA	3153852950	6190056	heraguz47@hotmail.com
2	804013796	HL SUMINISTROS Y EQUIPOS MEDICOS LIMITADA	AV EL TEJAR #104-25 INT 19E	BUCARAMANGA	6315585		hlsuministros@hotmail.com
2	800114808	HOTEL ACUARELA LTDA	CL. 35 NO. 30 - 07	BUCARAMANGA	6349670		eventoshotel@clubacuarela.com



2	800208072	IMAGEN PERFECTA 7 ASESORES EN MARKETING S.A.S.	CARRERA 70 C #117-47	BOGOTA D.E.	6432025		tesoreria@ese6.com
2	804009091	IMPORTADORA GRAFICA LTDA.	CARRERA 17 NO. 45-163	BUCARAMANGA	6427922 6427422	6331123	importadorgraficase@gmail.com
2	804009857	INGENIERIA Y SOLUCIONES TECNOLOGICAS INSOLTEC LTDA	CR 23 #31A-04 OF 1 CONJ LA MURALLA I ETAPA	GIRON	6464128	6531916	contacto@insoltec.com.co
2	890203975	INVERSORA HOTELERA COLOMBIANA S.A.	CL 34 N 31-24	BUCARAMANGA	6343000	6351808	cartera.mcch@solarhoteles.com
1	3273834	JAIME ALBERTO PARRA PLAZAS	CRA 8H #166-65 INT 4 APTO 401	BOGOTA D.E.	6724729		jaiparra@gmail.com
2	71739665	JAIRO COLORADO CASTAÑO Y/O GENTECH GENETICS & TECHNOLOGY	CARRERA 46 #48C SUR 40 INT 102 P-2	ENVIGADO	2710206 2713885		contabilidad@gentechbio.com
1	13883847	JAIRO SEPULVEDA MENDOZA	CL 68 #5-19 APTO 201	BOGOTA D.E.	3172644177		jairosepulveda@gmail.com
1	1.099E+09	JENNY KATHERINE ESPITIA FUENTES	CARRERA 10A #43-16 PISO 1 EL CARMEN	FLORIDABLANCA	6581047 6494717 3016197914		kathie_0289@hotmail.com
1	91227105	JORGE ENRIQUE FORERO SANABRIA	PALMERAS DEL CACIQUE II CASA 48	BUCARAMANGA	301-2327064		jorge.foreros@gmail.com
2	860002400	LA PREVISORA S.A	CL 35 # 17-27 PISO 7	BUCARAMANGA	6304121		ruth_oyola@jltcolombia.com
2	900213759	LA RECETTA SOLUCIONES GASTRONOMICAS INTEGRADA S.A.	CALLE 17 #58-60 PARQUE INDUSTRIAL SAN MIGUEL BG 5	GIRON	6531330		mbravelo@larecetta.com
2	860536024	LABORATORIOS WACOL S.A.	CR 29 N 10-64	BOGOTA D.E.	3712625	3707435 - 6294374	auxiliarcartera@wacol.com.co
2	860536024	LABORATORIOS WACOL S.A.	CR 29 N 10-64	BOGOTA D.E.	3712625	3707435 - 6294374	cartera@wacol.com.co
2	63530338	LAURA JULIANA ARANGO GONZALEZ/ARANGO DECORACION	CARRERA 35 #52-75	BUCARAMANGA	6472966	6437543	arangosdecoracion@gmail.com
1	1.099E+09	LAURA VIVIANA LOPEZ MANRIQUE	CARRERA 28 #10-13	BUCARAMANGA	3214928436		lauralopezmanrique@gmail.com
1	1.099E+09	LEIDY JOHANNA ACOSTA FRANCO	CALLE 104B #41A-78 SAN BERNARDO	FLORIDABLANCA	6494581 3115431916		angie01824@hotmail.com
1	13715918	LUIS ALFREDO MANTILLA FORERO	CARRERA 26B NO. 34-14 CAÑAVERAL	BUCARAMANGA	6195671 3012893553 6377785		alfredomantilla@gmail.com
1	13715918	LUIS ALFREDO MANTILLA FORERO	CARRERA 26B NO. 34-14 CAÑAVERAL	BUCARAMANGA	6195671 3012893553 6377785		alfredomantilla@gmail.com
1	13923234	LUIS FELIPE CARRILLO FLOREZ	CALLE 2 B NO. 4-04 BARRIO LOS NARANJITOS	MALAGA	3124791607		delta_electricos@hotmail.com
2	800234500	MARCHA LIMITADA	CALLE 111 #22A-47	BUCARAMANGA	6313451		botasmarcha@gmail.com
2	804014404	MARIA MAGRETH CIA LTDA	CARRERA 36 # 40 - 120	BUCARAMANGA	6437252		mariamagrethspa1@hotmail.com
3	373926	MARKUS HANS OLIVER DOERR	CALLE 15 # 35-117	BUCARAMANGA	3004966487		markusdoerr@gmx.de
2	804009769	MERCADEO Y SERVICIOS E.U.	CARRERA 30 # 32-53 APTO 201	BUCARAMANGA	6324577 6457683		pedronelprada@hotmail.com
2	830023974	MICROSCOPIOS Y EQUIPOS ESPECIALES S.A.S	CARRERA 28 #51-22	BOGOTA D.E.	2633261- 3153351984		auxadmin@microespeciales.com



2	63494194	MONICA ALEXANDRA RENGIFO NOVOA	AV QUEBRADASECA #24-51	BUCARAMANGA	6323575		clientes@credmantasbucaramanga.com
2	804004647	MULTISERVICIOS INDUSTRIALES LIMITADA	CARRERA 15 #9-20	BUCARAMANGA	6717186		multiser_industriales@yahoo.com
2	37557335	NANCY ROCIO DOMINGUEZ Y/O MATERIALES SAN FRANCISCO	CRA 22 NO. 13-32	BUCARAMANGA	6717930	6719252	ferreteriasanfrancisco@gmail.com
2	830094320	NEGENEX SAS	CRA 46 # 94 - 17	BOGOTA D.E.	6002281		negenex@negenex.com.co
1	37802762	NELLY ACUNA DE MOJICA	CALLE 109A # 31-12 EL EDEN ASTURIAS	BUCARAMANGA	6366343		nacunamo@uis.edu.co
2	800022738	NEXUS Y/O HUMBERTO BECERRA & CIA LTDA	CR 38 #52-40	BUCARAMANGA	6571060	6434943	luzmary@nexus.org.co
1	1.099E+09	NURY FARELO VELASQUEZ	CRA 32 # 16-46 APTO 302	BUCARAMANGA	6320282		nury@nuryfv.com
2	63482303	NURY ADRIANA REYES BAYONA	CARRERA 29 #35-35	BUCARAMANGA	6807400		adrianareyesbayona@gmail.com
1	98517748	OSCAR HERNANDO OCAMPO PEREZ	CORONA - SUMICOL	MEDELLIN	312 2863961		jdchava@corona.com.co
1	98517748	OSCAR HERNANDO OCAMPO PEREZ	CORONA - SUMICOL	MEDELLIN	312 2863961		oocampo@corona.com.co
2	830002287	PANAMERICANA EDITORIAL LTDA	CALLE 12 #34-20	BOGOTA D.E.	3649000 EXT 213		ximena.almeida@panamericana.com.co
2	5796336	PANIFICADORA BIZCOPAN ZAPATOCA Y/O HECTOR MIGUEL DIAZ P.	CL 19A 29-98 SANTA CRUZ DE GIRON	GIRON	6590558		bizcopanzapatoca2009@hotmail.com
2	800136773	PLASTI-JES LIMITADA	CL 34 30-49	BUCARAMANGA	6808012	6452146	plastijestelemercadeo@hotmail.com
2	860034714	PROCALCULO PROSIS S.A	CR 31 # 35-12 OF. 503 - 504	BUCARAMANGA	6459039	6459040	mcovilla@procalculo.com
2	860003216	PRODUCTOS ROCHE S.A	CALLE 47 29-33	BUCARAMANGA	6577379-78		wilver.aquilar@roche.com
2	860035467	PSICOLOGOS ESPECIALISTAS ASOCIADOS LTDA	CRA 49 A NO. 93-16	BUCARAMANGA	6354775 / 74		tesoreria@pseaconsultores.com
1	4323805	RAFAEL AREIZA LONDOÑO	CALLE 147 #53-80 SANTA ELENA	BOGOTA D.E.	(1) 8033089		rafaelareizalondono@gmail.com
2	5561389	RAFAEL ARISMENDI WEBER	CLL 63 #48-15 APTO 302	BUCARAMANGA	6473806		arizweeber@hotmail.com
1	71791914	RAFAEL ESTEBAN VASQUEZ MONCAYO	CALLE 33A #71-115 APTO 202	MEDELLIN	(4) 4131429 4488388		rafavasquez@asme.org
1	4451784	RAMON ALBEIRO HERNANDEZ VALENCIA	CALLE 17 #8-31 CASA 13	DOS QUEBRADAS	3164457054		albeiro.hernandez@ucc.edu.co
1	74380215	RAUL HERNANDO CADENA CONTRERAS	CARRERA 27 #10-66	BUCARAMANGA	3114445924		darktwin666@gmail.com
1	19165736	ROBERTO RUBIANO VARGAS	CL 71 3 25 AP 201 BOGOTA	BOGOTA D.E.	3112139592		robertorubiano@cable.net.co
1	37728293	ROSANA MARTINEZ GALVIS	CL 65 # 3-28 B. BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	6442353		rosanmaga@hotmail.com
1	13510237	RUBEN DARIO FERREIRA CARRENO	CL 58 NO. 22 - 66 AP 301	BUCARAMANGA	6472471		rdferreirac@hotmail.com

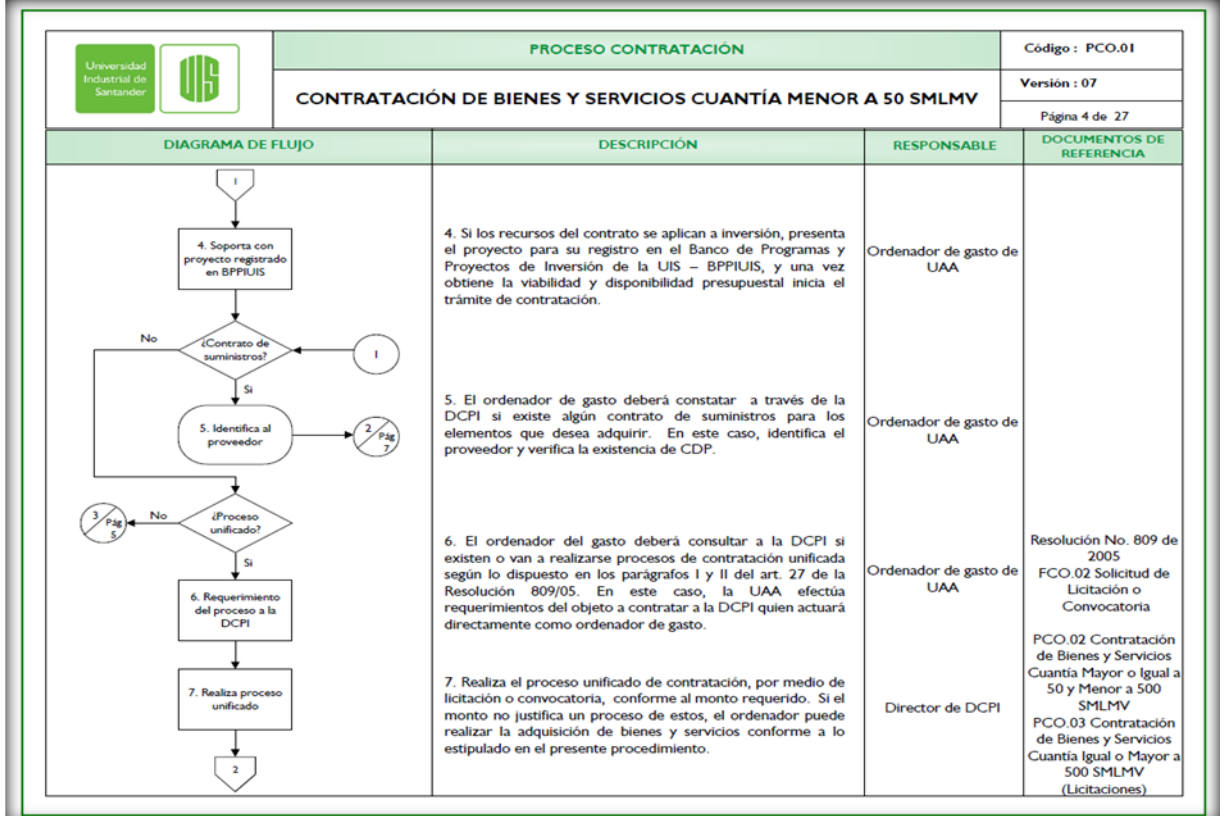
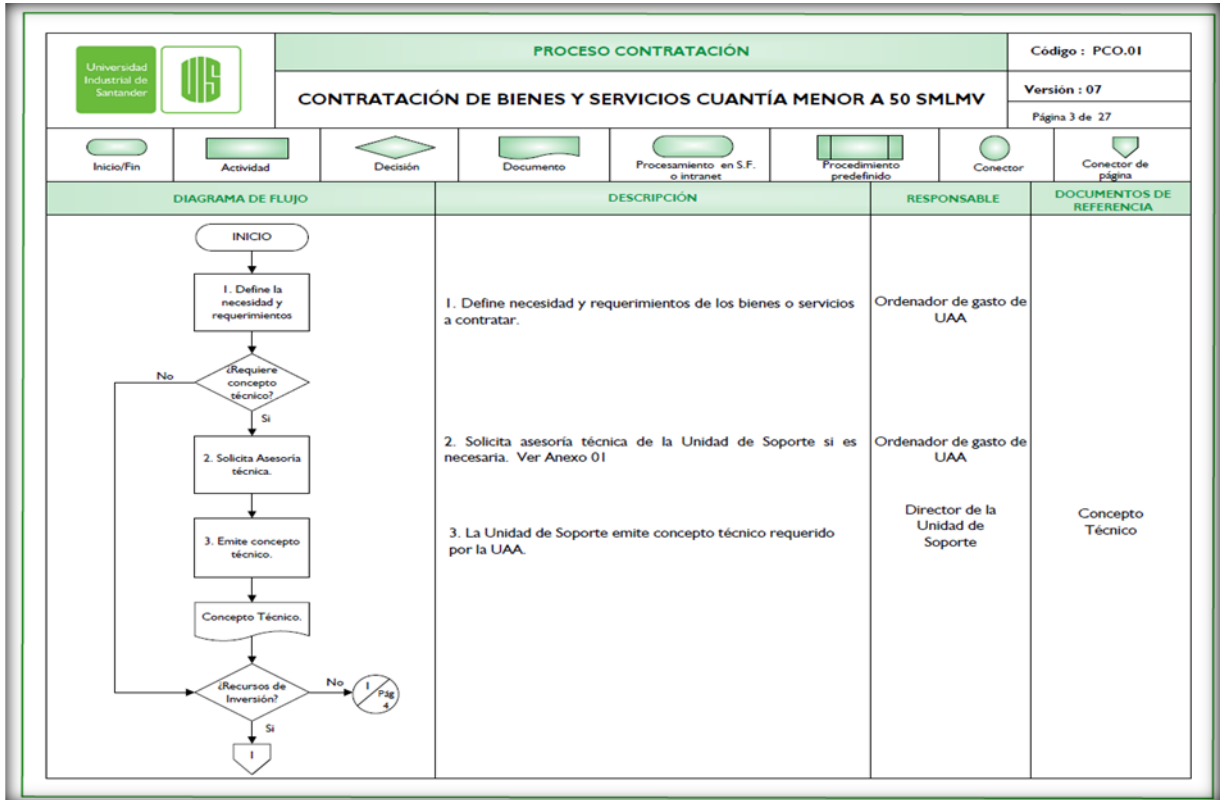
2	63480819	RUTH MARGARITA MARTINEZ SERRANO	CARRERA 15 #29-37 CENTRO	BUCARAMANGA	6429682		ferreteriaciudadbonita13@yahoo.es
3	286005	SACHLI IRINA	CR 49 64 74 AP 401 LA FLORESTA	BUCARAMANGA	DESCONOCIDO		isachli@gmail.com
2	890200752	SALSAMENTARIA SANTANDER LTDA SALSAN LIMITADA	CL 48 #17-17 LA CONCORDIA	BUCARAMANGA	6310116		jefedecartera@salsan.com.co
2	804003240	SANTANDEREANA DE MADERAS LTDA	CL 28 #16-46	BUCARAMANGA	6526558		stmaderas@yahoo.com
2	804007624	SANTANDEREANA DE QUIMICOS Y REACTIVOS	CR 24 A # 83-35 DIAMANTE II	BUCARAMANGA	6360383, 6317658		contabilidad@sqsas.com
2	804007624	SANTANDEREANA DE QUIMICOS Y REACTIVOS	CR 24 A # 83-35 DIAMANTE II	BUCARAMANGA	6360383, 6317658		ventas@sqsas.com
2	800142931	SERCAFE S.A.	CL 24 #14-49	BUCARAMANGA	6305251	6308958	tesoreria.sercafe@gmail.com
2	900465207	SERCATERING S.A.S.	CARRERA 39 #41-76 APTO 501	BUCARAMANGA	3152121297		comercial@sercatering.co
1	91520836	SERGIO HUMBERTO RUEDA NEIRA	CL 29 30 14 AP 501	BUCARAMANGA	3162367141		srueda2020@yahoo.com
2	830063465	SERVI IMAGENES LTDA	AV 19 #114-65 OF 305	BOGOTA D.E.	6201798 3102146708	6400354 6400355	scs@servimagenes.com.co
2	63530732	SHAKESPEARE.CO LIBROS	CALLE 47 #28-62	BUCARAMANGA	6851621		shakespeareco.libros@gmail.com
2	804015809	STRATEGIKA LTDA	CALLE 42 # 27A - 24 OF. 507	BUCARAMANGA	6475152	6571939	administrativo@strategika.com.co
2	804015809	STRATEGIKA LTDA	CALLE 42 # 27A - 24 OF. 507	BUCARAMANGA	6475152	6571939	administrativo@strategika.com.co
2	890943055	SUCONEL.SUMINISTROS Y CONTROLES ELECTRONICOS S.A.	CR 53 #50-51	MEDELLIN	512 78 30	512 75 94	mbayer@suconel.com
2	804002957	SUQUIN LTDA.	CALLE 33 #20-59	BUCARAMANGA	6708550		suquintda@hotmail.com
1	1.099E+09	TANIA SARITH PALMERA HENAO	CARRERA 34 NO.33-43 APTO 503	BUCARAMANGA	6991466		taniahenao@hotmail.com
2	890211768	TAXSUR S.A	CR 19 NO. 34 - 64 OFICINA 508	BUCARAMANGA	6335396 6339215	6526073	contabilidad@taxsur.com
2	890211768	TAXSUR S.A	CR 19 NO. 34 - 64 OFICINA 508	BUCARAMANGA	6335396 6339215	6526073	direccionadministrativa@taxsur.com
2	804011496	TIENDA MEDICA LTDA	CL 34 #23-05	BUCARAMANGA	6452758		tiendamedica2003@yahoo.com
2	800035478	TOPOEQUIPOS S.A.	CL 51 #5-56	BOGOTA D.E.	3380188, 2453544		comercial@topoequipos.com
2	900310725	TOTAL COMPUTER SAS	CARRERA 35A #46-12	BUCARAMANGA	6576724		contacto@totalcomputer.co
2	900467069	VALENCIA SOLUCIONES EN DISEÑO E INGENIERIA S.A.S.	CARRERA 24 #41-41 BARRIO BOLIVAR	BUCARAMANGA	6341822 3156281675		valencia_ingenieria@hotmail.com
2	63482643	VERACEROX Y/O IRMA BEATRIZ ROJAS ARIAS	CALLE 50 #18-80 LA CONCORDIA	BUCARAMANGA	6520012		veraceros@hotmail.com
1	13808766	VICTOR JULIO CALDERON PEÑA	CIUDADELA SAMANES 6 TOR G APTO 404	BUCARAMANGA	6445540 3173004373		victorcalderon139@hotmail.com
1	98561191	WHADY FELIPE FLOREZ ESCOBAR	TRV 37 #72-36	MEDELLIN	3548430 EXT 18405		whady.florez@upb.edu.co



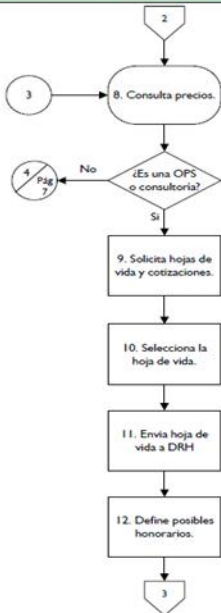
1	91299261	WILLIAM CARVAJAL CARREÑO	CALLE 41 #38-65 T- 2 APTO 702 EL PRADO	BUCARAMANGA	3002135651 6342167		carvajal_william@hotmail.com
1	93131428	WILSON CANON MONTANEZ	CONJ,RESID.REAL DE MINAS PALMERAS T1 APT	BUCARAMANGA	6416989	6781080	wilcamo32@yahoo.com
1	91290823	YESID LEONARDO FLOREZ OSORIO	C.R. VISTA DEL PARQUET-1 APTO 403 REAL DE MINAS	BUCARAMANGA	6411109 6422109 3175415154		yesidleonardo23@hotmail.com



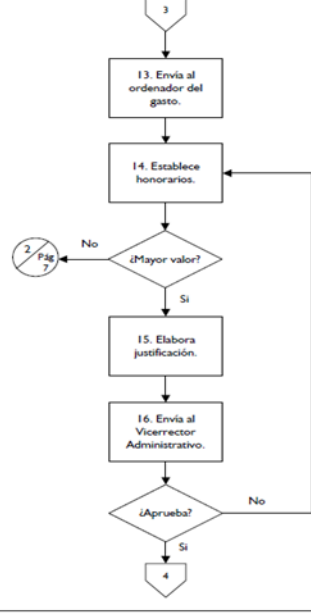
ANEXO C. PROCESO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMMLV


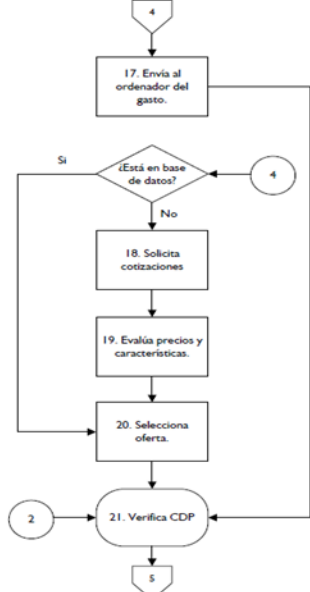
 	PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
			Página 1 de 27
Revisó: Profesional Planeación Director Contratación	Aprobó: Rector	Fecha de aprobación: Agosto 17 de 2005 Resolución N° 809	
OBJETIVO		ALCANCE	
Establecer las directrices para la adquisición de bienes y servicios por parte de las Unidades Académicas y/o Administrativas mediante órdenes de compra, de trabajo, de prestación de servicios, de consultoría o pedido de suministros cuyo monto sea menor a 50 SMLMV.		Aplica a todas las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por unidades Académicas y/o Administrativas cuyo monto sea menor a 50 SMLMV, y comprende las etapas de planeación, selección, seguimiento y evaluación de los proveedores.	
NORMATIVIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009. • Reglamento General de Contratación UIS, Acuerdo Superior 019/2005; • Manual de Normas y Procedimientos de Contratación UIS, Resolución de Rectoría 809/2005; • Resolución de Rectoría 743 de mayo 8 del 2009 • Estatuto Presupuestal UIS, Acuerdo Superior 067/2003; • Acuerdo Superior 046/2004 • Ley 80 de 1.993 • Normas en materia tributaria: Ley 788/2002 • Artículo 162 Ley 223/1995. • Ley 1150 de 2007 • Decreto 2474 de 2008 • Decreto 4828 de 2008 • Decreto 4881 de 2008 			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo: Acto administrativo generado por los Consejos Superior, Académico y de Facultad. • BPPIUIS: Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la UIS. • CDP: Certificado de Disponibilidad presupuestal. • DCPI: Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión • DRH: División de Recursos Humanos • OC: Orden de Compra. • OPS: Orden de Prestación de Servicios. • OT: Orden de Trabajo. • Ordenador de Gasto: Funcionario delegado por la alta dirección de la Universidad para adjudicar y administrar recursos propios de su nivel de autoridad. 			


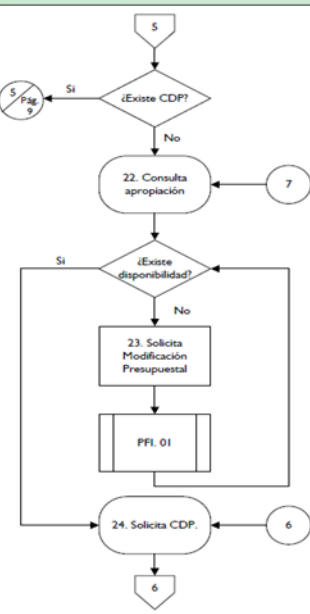
 	PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
			Página 2 de 27
DEFINICIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución: Acto administrativo generado por la Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas de la Universidad y dependencias autorizadas. • RP: Registro Presupuestal. • SGC: Sistema de Gestión de Calidad. • SMLMV: Salarios mínimos legales mensuales vigentes. • UAA: Unidad Académica y/o Administrativa. • Unidad Gestora: Unidad Académica y/o Administrativa que solicita los bienes o servicios. • Unidades de Soporte: Están encargadas de asesorar a las Unidades Académicas y/o Administrativas que requieran de sus servicios en la adquisición de bienes, suscripción de contratos, ejecución de obras y otros aspectos relacionados con los procesos de contratación. 			
CONSIDERACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier adquisición de bienes o servicios debe encontrarse dentro de los precios del mercado, por lo tanto el ordenador del gasto de la unidad gestora es responsable de indagar el valor del bien o del servicio requerido. • El documento generado en el Sistema Financiero conlleva las mismas características y responsabilidades del documento físico, por lo tanto, la inclusión de datos no acordes a la realidad genera falsedad en documento electrónico público. • Cada Unidad Académica y/o Administrativa debe contar con un archivo para radicar los documentos de sus procesos de contratación. • Los soportes de la contratación realizada por las Unidades Académico Administrativas deben reposar en el archivo correspondiente de cada Ordenador de Gasto. • La responsabilidad de la contratación y el pago está a cargo del ordenador del gasto de la unidad gestora. • Cuando deba contratarse mediante un proceso de contratación unificado, la adquisición de bienes o servicios de diferentes UAA, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión actuará directamente como ordenador de gasto. 			



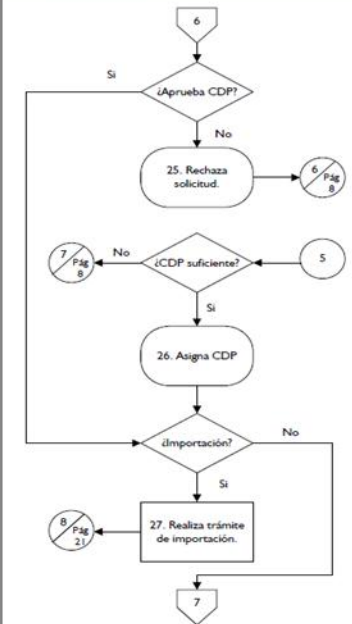




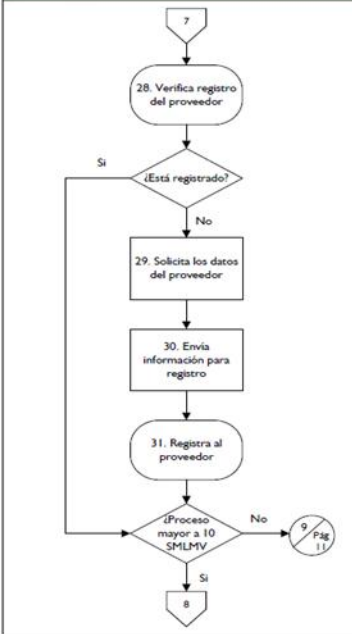
 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 5 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>8. La UAA procede a consultar precios en la base de datos del sistema. Si el objeto a contratar no se encuentra en el sistema podrá cotizarlo en el mercado externo. Para cuantías menores a 10 smlmv no se requiere cotizaciones.</p> <p>9. Para el caso de OPS y Consultorias, debe solicitar las hojas de vida de los proponentes y las cotizaciones del servicio.</p> <p>10. Realiza la selección de la Hoja de Vida que considere mejor, conforme a las características necesarias para llevar a cabo satisfactoriamente los servicios requeridos.</p> <p>11. Envía a la DRH, la Hoja de Vida solicitando su evaluación.</p> <p>12. La DRH define, a partir de las características de la Hoja de Vida y conforme a la Estructura Salarial de la Universidad, los honorarios que pueden pagarse.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de DRH</p>	<p>Estructura Salarial</p>	



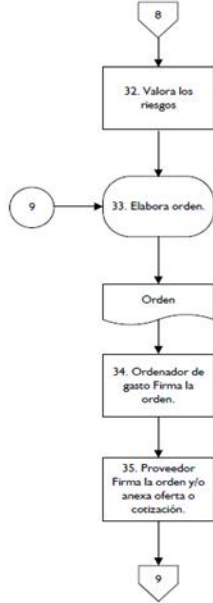
 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 6 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>13. Envía al ordenador del gasto el valor de los honorarios que puede cancelar por el servicio requerido, conforme a la valoración de la hoja de vida.</p> <p>14. Con la información suministrada por la DRH, el ordenador del gasto establece con el posible proveedor el valor del servicio.</p> <p>15. En caso de establecer un mayor valor de los honorarios, al establecido por la DRH, se debe elaborar una justificación escrita.</p> <p>16. Envía la justificación, debidamente soportada, al Vicerrector Administrativo para su estudio y aprobación. En caso, de rechazar el pago de mayor valor de honorarios, devuelve al ordenador del gasto para que vuelva a establecer con el posible proveedor el valor de los honorarios conforme a los valorados por la DRH.</p>	<p>Profesional de DRH</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Estructura Salarial</p> <p>Cotizaciones</p> <p>Justificación para Pago Mayor al Establecido en la Estructura Salarial</p>	



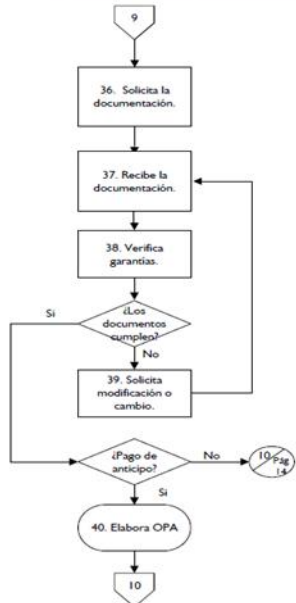
		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 7 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD Start4[4] --> T17[17. Envía al ordenador del gasto.] T17 --> D18{¿Está en base de datos?} D18 -- No --> T18[18. Solicita cotizaciones.] D18 -- Si --> T20[20. Selecciona oferta.] T18 --> T19[19. Evalúa precios y características.] T19 --> T20 T20 --> T21[21. Verifica CDP.] T21 --> End5[5] D18 --> C4((4)) C4 --> D18 </pre>	<p>17. Aprobada la justificación, envía al ordenador del gasto para que continúe el trámite respectivo.</p> <p>18. Si el objeto a contratar no se encuentra en la base de datos, solicita cotizaciones a posibles contratistas.</p> <p>19. Evalúa las diferentes propuestas presentadas por los proveedores.</p> <p>20. Selecciona la oferta más económica que satisfaga plenamente los requisitos establecidos para la adquisición.</p> <p>21. Verifica a través del Sistema Financiero que exista certificado de disponibilidad presupuestal (CDP).</p>	<p>Vicerrector Administrativo</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Cotizaciones</p>	


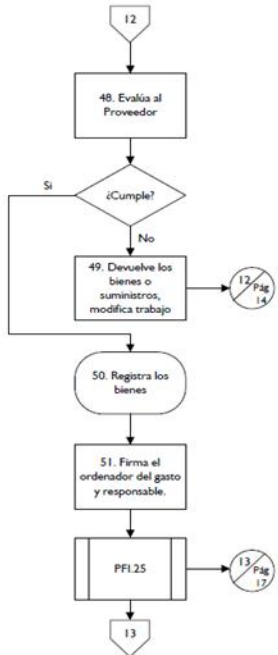
		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 8 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD Start5[5] --> D22{¿Existe CDP?} D22 -- Si --> End5_9[5 / Pag 9] D22 -- No --> T22[22. Consulta apropiación.] T22 --> D23{¿Existe disponibilidad?} D23 -- No --> T23[23. Solicita Modificación Presupuestal.] T23 --> PFI01[PFI. 01] PFI01 --> D23 D23 -- Si --> T24[24. Solicita CDP.] T24 --> End6[6] D22 --> C7((7)) C7 --> T22 D23 --> C6((6)) C6 --> T24 </pre>	<p>22. En caso de no existir el CDP, consulta en el sistema la disponibilidad de apropiación presupuestal para poder realizar la solicitud del nuevo CDP.</p> <p>23. Si no existe apropiación presupuestal y cuenta con recursos disponibles en otro rubro, solicita a la Sección de Presupuesto la Modificación Presupuestal, conforme al procedimiento financiero PFI. 01 Modificación Presupuestal.</p> <p>24. Establecida la disponibilidad de recursos, solicita a la Sección de presupuesto el CDP conforme al documento PFI. 03 Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal, establecido en el proceso financiero.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>PFI. 01 Procedimiento Modificación Presupuestal</p> <p>PFI. 03 Procedimiento Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal</p>	


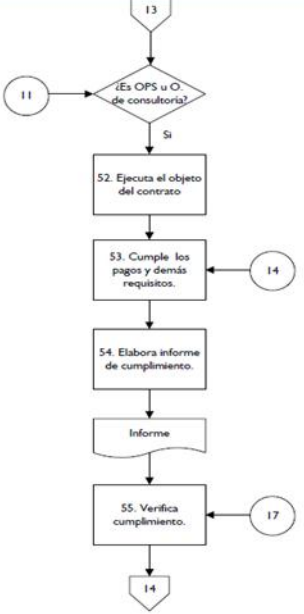
 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 9 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>25. En caso de no aprobar la solicitud del CDP, la sección de presupuesto envía al ordenador del gasto dicha solicitud para su modificación.</p> <p>En caso de que si disponga de CDP para la adquisición del bien o servicio, el ordenador debe verificar que este sea suficiente, de lo contrario deberá solicitar la modificación presupuestal necesaria, conforme al procedimiento financiero definido, para obtener los recursos que permitan llevar a cabo el proceso contractual.</p> <p>26. Si se tiene el CDP necesario para la adquisición de los bienes y/o servicios, y este es suficiente, se asigna mediante el sistema de información al proceso contractual.</p> <p>27. Si la adquisición de bienes corresponde a una compra en el exterior, realiza el trámite de importación, es decir, general la orden de compra de acuerdo con los términos de negociación establecidos para su envío al contratista, la remisión de las garantías de cumplimiento, el envío de la mercancía al país, la nacionalización de la mercancía y la entrega de la mercancía a la Universidad.</p>	<p>Sección de Presupuesto</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>		

 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 10 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>28. Verifica que el proveedor se encuentre registrado en la base de datos de proveedores UIS.</p> <p>29. Si el proveedor no se encuentra registrado, solicita la información necesaria para llevar a cabo su registro en el sistema de información, mediante el documento FCO.01</p> <p>30. Envía el documento con la información del proveedor a la Sección de Presupuesto para su registro en el sistema de información.</p> <p>31. Registra al proveedor en el sistema de información de la Universidad.</p>	<p>Secretaría de la UAA</p> <p>Secretaría de la UAA</p> <p>Secretaría de la UAA</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p>	<p>FCO.01 Registro de Proveedores de Bienes y Servicios</p> <p>FCO.01 Registro de Proveedores de Bienes y Servicios</p>	

 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 11 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>32. En los contratos cuya cuantía exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, se deberán valorar por escrito los riesgos inherentes al contrato y definir expresamente las garantías.</p> <p>33. Elabora en el sistema de información financiera la OC, OT, OPS, Consultoría o pedido de suministros según formatos proforma del sistema, el cual asigna automáticamente el registro presupuestal correspondiente, e ingresa el motivo de selección del proveedor, de acuerdo con los criterios de selección establecidos en el documento ICO.01. No se puede iniciar ningún servicio o despachar algún bien si no se ha generado y legalizado previamente la orden. Se requieren tres (3) copias: 1 Ordenador, 1 Proveedor y 1 Presupuesto. <i>Sistema Financiero – Secretaria unidad o proyecto – Manejo de Egresos - Contratación</i></p> <p>34. El ordenador de gasto firma la orden, dejando una copia para el proveedor y otra para el ordenador de gasto. La copia del ordenador se debe archivar en la carpeta del proveedor correspondiente.</p> <p>35. Los órdenes de compra de elementos o las de prestación de servicios, que se encuentren acompañadas de la oferta o cotización presentada por el proveedor y aceptada por el ordenador de gasto, no requerirán de la firma de aceptación del proveedor. Si no existe oferta o cotización el proveedor deberá firmar la orden.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p>	<p>FCO.013 Valoración de Riesgos Contratos Superiores a 10 SMLMV (Acuerdo Superior 019 de 2005, Art. 14)</p> <p>ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores</p>	



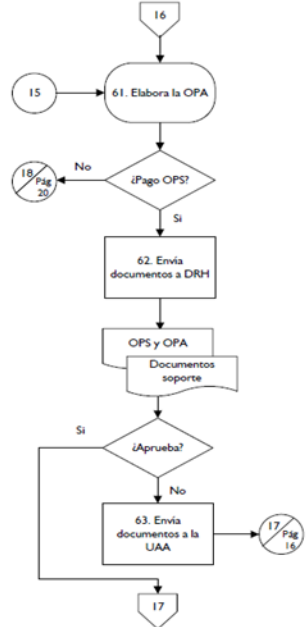
 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 12 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>36. Solicita los documentos necesarios para llevar a cabo el proceso contractual: - Para persona natural: Cédula de ciudadanía, RUT, recibo del pago de los aportes a salud, pensiones y riesgos profesionales vigentes, boletín de antecedentes fiscales. - Para persona jurídica: RUT, NIT, Certificado de Existencia y Representación legal, Paz y Salvos, Garantías, Boletín de antecedentes fiscales vigente a la fecha. NOTA: Para la liquidación de los aportes de salud, pensión y riesgos profesionales se aplicará el porcentaje que fije el gobierno nacional, tomando como Ingreso base de cotización (IBC) el 40%.</p> <p>37. Recibir la documentación del proveedor y almacena en la carpeta del archivo de contratación correspondiente.</p> <p>38. Verifica que el proveedor entregue las garantías requeridas para llevar a cabo el proceso contractual y que estas se encuentren vigentes.</p> <p>39. Si los documentos y/o las garantías no cumplen los requisitos necesarios, se envían al proveedor para su modificación o cambio.</p> <p>40. Si se estipula en la orden, se realiza el pago del anticipo. Se elabora en el sistema de información la OPA del anticipo.</p>	<p>Secretaria de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p>	<p>- RUT - Fotocopia de la cédula de ciudadanía - Boletín de antecedentes fiscales vigente - Pólizas</p>	



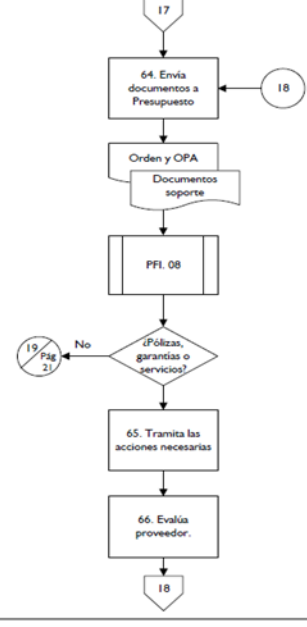
	PROCESO CONTRATACIÓN			Código : PCO.01
	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV			Versión : 07
				Página 15 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>48. Realiza la evaluación del proveedor conforme al documento ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p> <p>49. Si los bienes y/o servicios no cumplen con las características estipuladas en los documentos contractuales, se devuelven al proveedor para el cambio o modificación.</p> <p>50. Si los bienes cumplen las características estipuladas en la orden, realiza el registro en el sistema de información, generando el comprobante de salida de almacén en donde se establece el responsable de los artículos.</p> <p>51. El ordenador del gasto y el responsable firman el Comprobante de Salida de Almacén para su aceptación, y realiza las actividades contenidas en el documento PFI. 25 Procedimiento Ingreso de Elementos al inventario, del proceso financiero.</p>	<p>Responsable de la UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador del Gasto Responsable de la UAA</p>	<p>ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p> <p>Comprobante Salida de Almacén</p> <p>PFI. 25 Procedimiento Ingreso de Elementos al Inventario</p>	


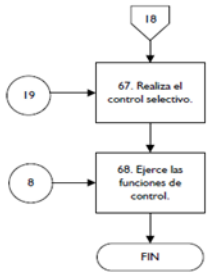
	PROCESO CONTRATACIÓN			Código : PCO.01
	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV			Versión : 07
				Página 16 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>52. Si la orden es por servicios o consultoría prestadas por los proveedores a la Universidad, ejecuta el servicio objeto del contrato.</p> <p>53. El proveedor debe cumplir, independiente de la cancelación de los honorarios, con los pagos al servicio de salud obligatorio, pensiones, cesantías y riesgos profesionales. La liquidación del valor de los aportes se establece en el numeral 36, ubicado en la página 12 del presente procedimiento.</p> <p>54. El proveedor debe elaborar un informe de cumplimiento del Contrato, en donde se identifiquen las actividades y productos derivados de la ejecución de la OPS o consultoría.</p> <p>55. Verifica el cumplimiento del objeto del contrato, los pagos y los requisitos estipulados en la orden. El informe debe ser archivado en la carpeta del proveedor respectivo. La unidad de soporte respectiva de la Universidad deberá dar el visto bueno de aprobación a los trabajos de consultoría realizados.</p>	<p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p> <p>Ordenador del Gasto</p>	<p>Documento de Verificación de Cumplimiento</p>	


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 17 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<pre> graph TD Start((14)) --> T56[56. Evalúa al proveedor.] T56 --> D56{¿Cumple?} D56 -- No --> P56((14 Pag 15)) D56 -- Si --> D57{¿Pago único o último pago?} D57 -- Si --> P57((15 Pag 19)) D57 -- No --> T57[57. Elabora la OPA del periodo] T57 --> D58{¿Pago OPS?} D58 -- No --> P58((16 Pag 18)) D58 -- Si --> T58[58. Envía documentos a DRH] T58 --> End((15)) </pre>	<p>56. Realiza la evaluación del proveedor, conforme al documento ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p> <p>Si el proveedor cumple con el objeto contratado, los pagos y demás requisitos, se gestiona el pago de los bienes y/o servicios. Si no cumple, notifica al proveedor para que realice las actividades necesarias para cumplir con lo establecido en la orden.</p> <p>57. Se verifica en la orden la forma de pago de los bienes o servicios establecida, que puede ser por pago único o parcial. Si se estableció pago parcial se elabora la OPA correspondiente al periodo, conforme a lo estipulado en la orden.</p> <p>58. Si el pago corresponde a una OPS, envía los documentos soporte de los pagos a salud, pensión y la OPA a la DRH.</p>	<p>Responsable de la UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p>	

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 18 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<pre> graph TD Start((15)) --> T59[59. Envía documentos a la UAA] T59 --> D59{¿Aprueba?} D59 -- No --> P59((17 Pag 16)) D59 -- Si --> T60[60. Envía documentos a Presupuesto] T60 --> T61[61. Envía documentos soporte] T61 --> T62[PFI.08] T62 --> P62((13 Pag 17)) T62 --> End((16)) </pre>	<p>59. Verifica las vigencias y los montos de los pagos a salud, pensiones, ARP Si se requiere. realizados por el proveedor. Si presentan inconsistencias, envía los documentos a la UAA para que hagan la solicitud de modificación al proveedor.</p> <p>60. Si los documentos y los pagos están correctos, envía a la Sección de Presupuesto con su visto bueno para el trámite de pago conforme al documento PFI.08 Procedimiento de Egresos, establecido en el proceso financiero.</p>	<p>Profesional de DRH</p> <p>Profesional de DRH</p>	<p>PFI.08 Procedimiento de Egresos</p>	

 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 19 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD 16[16] --> 61(61. Elabora la OPA) 15((15)) --> 61 61 --> 62{¿Pago OPS?} 62 -- No --> 18((18 Págs 20)) 62 -- Si --> 62[62. Envía documentos a DRH] 62 --> OPS[OPS y OPA] 62 --> Docs[Documentos soporte] OPS --> 63{¿Aprueba?} 63 -- Si --> 63[63. Envía documentos a la UAA] 63 -- No --> 63 63 --> 17((17 Págs 16)) 63 --> 17[17] </pre>	<p>61. Si la cancelación de los bienes y/o servicios es mediante pago único, elabora la OPA correspondiente.</p> <p>62. Si la orden es de prestación de servicios, envía los documentos a la DRH, quien realiza la verificación de los pagos obligatorios a salud, pensiones, ARP si requiere, conforme al monto de los honorarios.</p> <p>63. Si se presentan inconsistencias en la cancelación de los aportes, devuelve a la UAA para que solicite al proveedor la modificación respectiva.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de DRH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orden Prestación de Servicios - Orden Pago Automático - Pago de Salud Vigente. - Pago de Pensiones Vigente (Si aplica) - Pago de ARP (Si aplica) 	

 		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 20 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD 17[17] --> 64[64. Envía documentos a Presupuesto] 18((18)) --> 64 64 --> OPS[Orden y OPA] 64 --> Docs[Documentos soporte] OPS --> PFI[PFI.08] PFI --> 65{¿Pólizas, garantías o servicios?} 65 -- No --> 19((19 Págs 21)) 65 -- Si --> 65[65. Tramita las acciones necesarias] 65 --> 66[66. Evalúa proveedor.] 66 --> 18[18] </pre>	<p>64. Envía los documentos a la Sección de Presupuesto para que realice el trámite de pago respectivo, conforme al procedimiento PFI. 08 Procedimiento de Egresos, perteneciente al proceso financiero.</p> <p>65. En caso de presentarse garantías, servicios o aplicación de las pólizas, debe tramitar las acciones necesarias para que se cumplan los términos pactados en los documentos contractuales.</p> <p>66. Realiza la evaluación del proveedor conforme a lo estipulado en el documento ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p>	<p>Profesional de DRH</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>PFI.08 Procedimiento de Egresos</p> <p>ICO.01 Instructivo para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.</p>	

		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 21 de 27
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>67. Realiza el control selectivo de los procesos llevados a cabo por las UAA.</p> <p>68. Ejerce las funciones de control propias de su actividad.</p>	<p>Director de la DCPI</p> <p>Control Interno y Evaluación de Gestión</p>		

		PROCESO CONTRATACIÓN		Código : PCO.01
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV		Versión : 07
				Página 22 de 27
CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS		
01	Agosto 17 de 2005	Creación del Documento		
02	Febrero 27 de 2008	El procedimiento se elabora en el nuevo formato aprobado para el Sistema de Gestión de Calidad. Se adicionan las actividades de Evaluación de Proveedores, la verificación de los requisitos de las OPS por parte de la DRH.		
03	Abril 16 de 2008	Se modifica la actividad 54 incluyendo: La unidad de soporte respectiva de la Universidad deberá dar el visto bueno de aprobación a los trabajos de consultoría realizados. Se modifican los nombres de los documentos de referencia, conforme a los Listados Maestros del Proceso Contratación y del Proceso Financiero. Se incluye la actividad No. 27: Realiza el trámite de importación. Se elimina el procedimiento de importaciones de los documentos de referencia.		
04	Abril 17 de 2009	Se corrige la fecha de aprobación del procedimiento. Se incluye la Ley 1150 de 2007 en la normatividad. Se incluye el Decreto 2474 de 2008 en la normatividad. Se incluye el Decreto 4828 de 2008 en la normatividad. Se incluye el Decreto 4881 de 2008 en la normatividad. Se actualiza la Resolución de delegación de los ordenadores del gasto. Se amplía la actividad 27.		
05	Septiembre 17 de 2009	Se amplía la actividad 33 Se amplía la actividad 34 Se amplía la actividad 35 Se amplía la actividad 36		
06	Abril 22 de 2010	Se actualiza la normatividad con la inclusión de la Resolución de Rectoría 743 de mayo 8 del 2009. Se incluye nueva consideración. Se modifica la actividad 32 y se incluye en la columna documentos de referencia el Acuerdo Superior 019 de 2005 y el documento FCO.013 Valoración de Riesgos Contratos Superiores a 10 SMLMV (Acuerdo Superior 019 de 2005, Art. 14)		

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
07	Enero 31 de 2011	Se actualiza la Norma NTC GP 1000:2004 por la NTC GP 1000:2009.

ANEXO 01. UNIDADES DE SOPORTE

- Las Unidades de soporte son:

- **División de Servicios de Información (DSI):** Esta unidad asesora en todo lo relacionado con la adquisición de equipos de cómputo, servidores, redes, software y montaje de salas de informática. La Unidad Académica y/o Administrativa que presenta la necesidad debe ponerse en contacto con la DSI quien analiza la necesidad de la dependencia y elabora el concepto técnico en el cual presenta detalladamente las características técnicas del equipo, impresora, dispositivo de hardware o software según el caso, las condiciones comerciales existentes con el o los proveedores, las pólizas que deben ser solicitadas y otras consideraciones especiales que estime necesarias. Una vez la Unidad Académica y/o Administrativa recibe los equipos, la DSI por medio del equipo de soporte a usuarios, colabora confirmando que las características técnicas del equipo recibido correspondan a lo solicitado y elabora la ficha técnica del mismo. Adicionalmente, colabora en el montaje de los equipos, su configuración en red, el mantenimiento de software entre otros.

- **División de Mantenimiento Tecnológico (DMT):** Suministra conceptos técnicos para la compra de equipos eléctricos, electrónicos, mecánicos, electromecánicos y, en algunos casos, de repuestos para los mismos. Una vez la Unidad Académica y/o Administrativa haya surtido el proceso de conformación de especificaciones técnicas, solicita a la División de Mantenimiento Tecnológico directamente o a través de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, dependiendo del monto de la contratación, que realice un análisis de las mismas y emita concepto técnico teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad, las características de los equipos requeridos y sus parámetros técnicos y económicos. La División de Mantenimiento Tecnológico debe precisar las pólizas que deben ser solicitadas al proveedor teniendo en cuenta los lineamientos de la Universidad. Las propuestas que se reciban en virtud de un proceso de compra de equipos eléctricos, electrónicos, mecánicos o electromecánicos, deben ser consultadas a la División de Mantenimiento Tecnológico para la verificación de especificaciones técnicas requeridas y emisión del concepto técnico respectivo. Cuando el proveedor hace entrega del equipo, la División de Mantenimiento Tecnológico, verifica que este cumpla con las especificaciones establecidas en el orden de compra o contrato y elabora la ficha técnica del equipo la cual ingresa al sistema de información del programa de mantenimiento de la Universidad.

- **Planeación (PLA):** Como Unidad Asesora, capacita en el proceso de planeación a todas las Unidades Académicas y/o Administrativas de la Universidad. Las UAA formulan sus proyectos de inversión basados en sus necesidades y en los criterios establecidos anualmente por el Consejo Superior, y envían dicha formulación a Planeación para que lleve a cabo la evaluación del proyecto y el análisis de su viabilidad. Planeación revisa el cumplimiento de requisitos del proyecto, corrobora si es compatible con el Plan de Desarrollo Institucional y con las prioridades de inversión de la Universidad, realiza la evaluación técnico-económica e informa al solicitante sobre la viabilidad del proyecto y su registro en el BPPUIS, para que ingrese en la programación cuando exista disponibilidad presupuestal para su ejecución. En los casos en que lo considere necesario, sugiere modificaciones al contenido de los proyectos. Por otra parte, presta asesoría en el proceso de elaboración de presupuesto y plan de compras. Con Planeación también deben consultarse los proyectos de remodelación y adecuación para verificar su correspondencia con la reglamentación interna de la Universidad sobre la planeación de las edificaciones y usos del terreno.

- **División de Planta Física (DPF):** Esta división se encuentra a cargo del mantenimiento de toda la planta física de la Universidad. Como Unidad Asesora, participa en lo relacionado con los servicios de albañilería, plomería, carpintería, soldadura, pintura y electricidad, ofreciendo asesoría técnica. En el caso en que una UAA requiera un servicio de los mencionados anteriormente, debe ponerse en contacto con esta división e informarle el trabajo que desea realizar. La División de Planta Física por medio del inspector de obras de la Universidad se encargará de verificar que las obras realizadas correspondan con lo contratado y sean de conformidad con las normas técnicas que apliquen. Al finalizar una obra civil, la Unidad Académica y/o Administrativa elabora un acta de recibo de obra con el visto bueno del jefe de esta División.

ANEXO 01. UNIDADES DE SOPORTE

- **Asesoría Jurídica (JUR):** Como Unidad Asesora brindará apoyo a las Unidades Académicas y/o Administrativas en las actuaciones contractuales, y en la valoración del componente jurídico de los procesos de negociación y en la configuración de los convenios de cooperación. El servicio se prestará directamente por el abogado de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión en la gestión contractual. La gestión de convenios de cooperación será atendida directamente por el Asesor Jurídico de la Universidad. El soporte jurídico debe revisar los pliegos de condiciones o términos de referencia de las licitaciones y las minutas contractuales para montos superiores a 300 smlmv. Así mismo, definirá, con la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, los estándares y tipologías de minutas de contratación, pliegos de condiciones o términos de referencia de licitaciones y convocatorias y la solicitud de documentación soporte. Para contrataciones menores de 300 smlmv, brindará el apoyo a todas las Unidades Académicas y/o Administrativas para definir aspectos contractuales específicos, en virtud de los requerimientos de las Unidades Académicas y/o Administrativas o en cumplimiento de los programas de detección, prevención y corrección de riesgos jurídicos de la contratación que determine la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión en el seguimiento y control de estos procesos de contratación. Así mismo, brindará apoyo a todas las Unidades Académicas y/o Administrativas para la definición de garantías contractuales, especialmente en los casos en los cuales se requiera de una asistencia legal para cubrimientos de riesgos especiales.

ANEXO 02. GARANTIAS

El proponente favorecido con la adjudicación del contrato, deberá constituir a favor de la Universidad una póliza única de garantía por intermedio de una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, cuya oficina matriz haya sido aprobada por la Superintendencia Financiera, las cuales permanecerán vigentes y no expirarán por revocatoria unilateral de las mismas y deberán modificarse de acuerdo a los cambios establecidos dentro de todo el proceso contractual.

- **Amparo de seriedad de la oferta:** Se requerirá esta póliza cuando se establezca en los términos o especificaciones acordadas, previo estudio del ordenador del gasto, como respaldo de las actuaciones precontractuales realizadas dentro de todo proceso, debiendo permanecer válida durante el periodo especificado en los términos de referencia o pliegos de condiciones. El monto de esta garantía especificado en los términos de referencia o pliegos de condiciones debe tener como mínimo el 10% del valor estimado del contrato y tendrá una vigencia no inferior a sesenta (60) días a partir del cierre de la correspondiente licitación o convocatoria pública. Esta garantía será devuelta a los proponentes que no resulten favorecidos, previa solicitud por parte de ellos, una vez que se determine que no se les adjudicará el contrato, excepto al segundo proponente en orden de elegibilidad a quien se le devuelve una vez se haya legalizado el contrato.

- **Amparo de anticipo:** Se solicitará para todos los casos en que se estipule el pago de un anticipo o pago anticipado. Cubre a la Universidad contra el uso o apropiación indebida que el contratista haga de los dineros o bienes entregados para financiar el cumplimiento de sus obligaciones, por un valor equivalente al 100% del mismo y con una vigencia mínima igual a la del contrato u orden y un tiempo adicional que será establecido de acuerdo al riesgo y naturaleza del contrato.

- **Amparo de cumplimiento del contrato:** Se asegura el cumplimiento del objeto y del contrato, de acuerdo con los términos, condiciones y especificaciones acordadas, cubrirá como mínimo el 20% del valor de la orden o contrato, por un periodo que incluya la vigencia del contrato y un tiempo adicional que será establecido de acuerdo al riesgo y naturaleza del contrato.

- **Amparo de calidad y correcto funcionamiento del bien o servicio:** Cubre a la Universidad de los perjuicios sufridos cuando, en condiciones normales por uso, los elementos, equipos o servicios suministrados por el contratista, presenta una anomalía notable, debido a un incumplimiento de los requisitos y especificaciones mínimas exigidas en los términos de referencia o pliegos de condiciones del proceso contractual, por mínimo el 20% del valor de la orden o contrato, por la vigencia del contrato y un tiempo adicional que será establecido de acuerdo al riesgo y naturaleza del contrato.

- **Amparo de suministro de repuestos y accesorios:** Cubre a la Universidad contra el incumplimiento en el suministro de repuestos y accesorios previstos en los términos de referencia o pliegos de condiciones, por mínimo el 20% del valor de la orden o contrato, por la vigencia del contrato y un tiempo adicional que será establecido de acuerdo al riesgo y naturaleza del contrato.

- **Amparo de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Cubre a la Universidad contra el incumplimiento de las obligaciones laborales y prestacionales a que está obligado el contratista, relacionado con el personal utilizado por el contratista afianzado en la ejecución del contrato, por mínimo el 10% del valor de la orden o contrato, por la vigencia del contrato y 3 años más.

- **Amparo de estabilidad de la obra:** Cubre a la Universidad contra el riesgo que durante el término estipulado y en condiciones normales de uso, la obra sufra deterioros imputables al contratista, por mínimo el 20% del valor de la orden o contrato, por la vigencia del contrato y 3 años más a partir de la entrega y recibo a satisfacción.







ANEXO 02. GARANTIAS

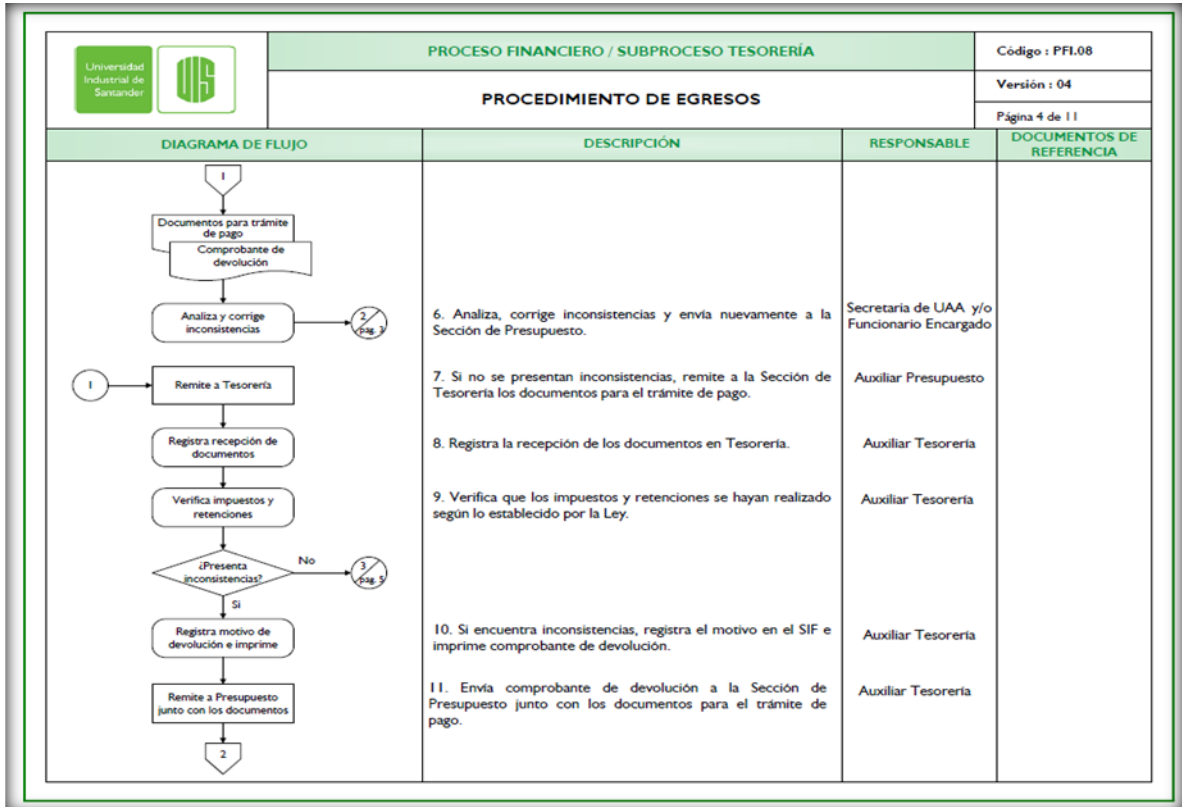
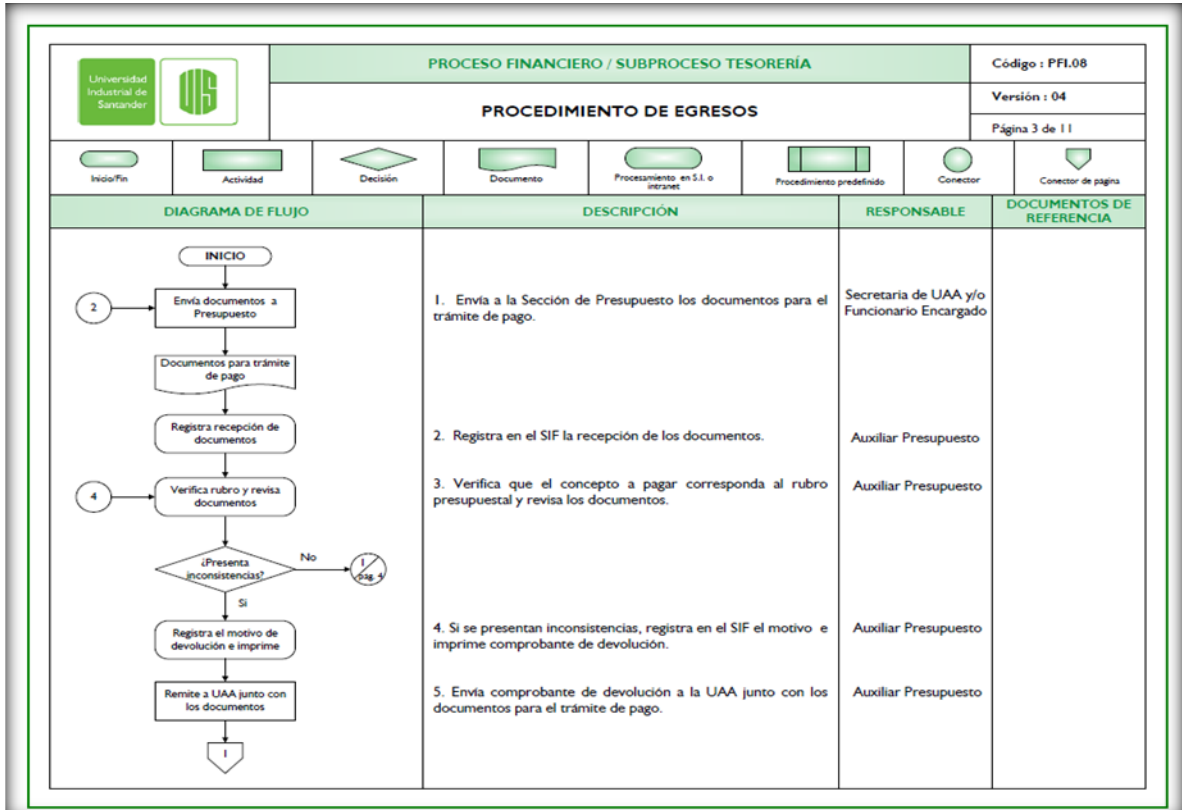
- **Amparo de responsabilidad civil extracontractual:** Cubre a la Universidad contra todos los riesgos que se puedan presentar en la ejecución del contrato, especialmente cuando se ocasionen perjuicios a terceros y que estos involucren una responsabilidad inicial para la Universidad. Su cubrimiento se establece en SMLMV y no puede ser inferior al 5% del valor del contrato, por una vigencia igual a la del contrato y un tiempo adicional que será establecido de acuerdo al riesgo y naturaleza del contrato.


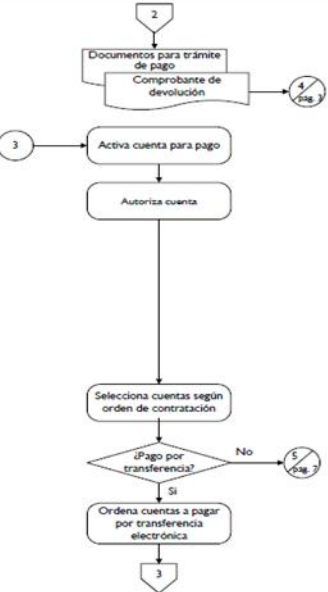
Parágrafo: Los anteriores amparos contienen el mínimo básico de garantías a contemplar en los diferentes procesos de contratación, sin reserva de que estos puedan variar acorde con la naturaleza del contrato.


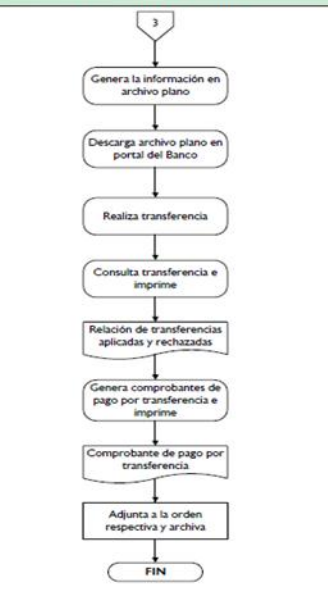
ANEXO D. PROCEDIMIENTO DE EGRESOS


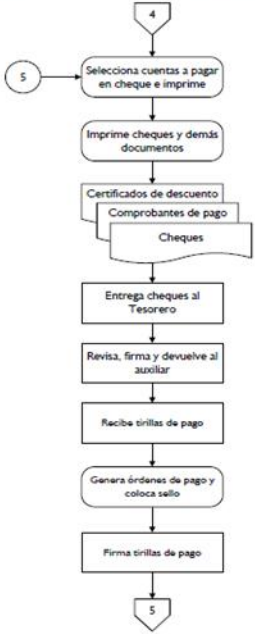
 	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
			Página 1 de 11
Revisó: Jefe División Financiera Jefe Sección de Tesorería Profesional Planeación	Aprobó: Rector	Fecha de aprobación: Diciembre 04 de 2007 Resolución N° 1858	
OBJETIVO		ALCANCE	
Describir las actividades a seguir para tramitar los pagos derivados de los compromisos presupuestales y demás actividades que generan egresos de las diferentes Unidades Académicas y/o Administrativas o proyectos.		Aplica para los pagos de los compromisos presupuestales y demás conceptos que generan egresos de las Unidades Académicas y/o Administrativas o proyectos.	
NORMATIVIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo del Consejo Superior No. 67 de 2003, Estatuto Presupuestal. Resolución No. 1059 de 2007, por la cual se establece el pago por transferencia electrónica a los proveedores de la Universidad Industrial de Santander. 			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> Código de UAA o proyecto: Código por medio del cual las UAA y proyectos administran sus recursos; está conformado por cuatro dígitos. Orden de contratación: Se refiere a las órdenes de compra, de trabajo, de prestación de servicios, de consultoría y de suministro, que soportan la adquisición de un bien o servicio. SIF: Sistema de Información Financiero. Smlmv: Salario mínimo legal mensual vigente. Tirillas de pago: Documentos que expide la División de Recursos Humanos de la Universidad y que corresponden al pago de nóminas, auxilios, servicios, becas, profesores de cátedra y subsidios a estudiantes. UAA: Unidad Académica y/o Administrativa. 			


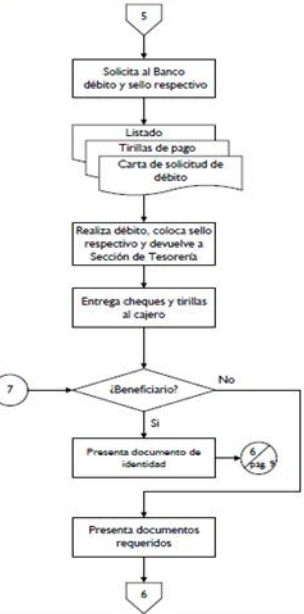
 	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
			Página 2 de 11
CONSIDERACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> La Universidad debe procurar mantener sus cuentas en las entidades bancarias que le permitan a través de internet, el acceso diario a la información de los egresos. Todo pago debe estar respaldado por el original de la orden o compromiso que haya generado el gasto, firmado por el ordenador del mismo, y los soportes que se requieran según el caso. Todos los actos administrativos que afecten el presupuesto de egresos deben contar previamente con el certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) que garantice la existencia de la apropiación suficiente para atender el gasto a ordenar. Los egresos de la Universidad se generan por compromisos presupuestales representados en las órdenes de contratación, contratos, pago de nóminas y de prestación de servicios, notas débito, obligaciones financieras, entre otros. En el momento en que las UAA contraten con un proveedor la prestación de un bien o un servicio, deben solicitar que el proveedor diligencie el "FFI.05 - Formato de autorización para pago por transferencia electrónica", de acuerdo con el modelo establecido por la Universidad y cumplir los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> El beneficiario del pago debe ser el titular de la cuenta. Cuando se trate de persona jurídica debe anexar "Certificado de Constitución y Gerencia", documento expedido por la Cámara de Comercio. En los casos en que un proveedor solicite consignación en una cuenta extranjera, será responsabilidad del funcionario encargado del manejo de importaciones realizar el trámite bancario correspondiente. Una vez completado este trámite, deberá remitir documentos a la Sección de Tesorería. El Jefe de la División Financiera está facultado para realizar autorizaciones de: cuentas, solicitudes de CDP y de modificaciones presupuestales, en los casos en que se requiera. 			


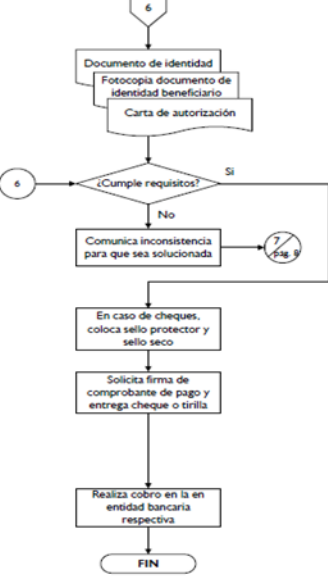



		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
		PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
				Página 5 de 11
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>12. Si los impuestos y retenciones se han deducido correctamente, activa la cuenta en el SIF.</p> <p>13. Autoriza la cuenta en el SIF. Si no dispone de efectivo el SIF no le permite autorizar la cuenta para el trámite de pago.</p> <p>Cuando los pagos correspondan a proyectos o convenios Institucionales firmados por el Rector, en los cuales se establezca que la Universidad adquirió compromisos de ejecución y contratación sin el requisito de pago anticipado, éste se autoriza sin que los recursos hayan entrado a la Universidad, el pago se realiza siempre y cuando la Universidad tenga efectivo disponible en sus cuentas. Para realizar el trámite de pago se requiere el VoBo del Vicerrector Administrativo. Una vez ingresen estos recursos se compensa el apalancamiento realizado por la Universidad.</p> <p>14. Autorizada la cuenta por el ordenador del gasto respectivo, la selecciona en el SIF de acuerdo con el tipo de orden de contratación.</p> <p>15. Para realizar el pago por transferencia electrónica, ordena en el SIF las cuentas a pagar según el Fondo y la Sede.</p>	<p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Ordenador del Gasto de la UAA</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p>	<p>Resolución 1059 de 2007</p>	

		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
		PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
				Página 6 de 11
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>16. Genera el archivo en el SIF, baja la información a través de archivo plano y la descarga en el portal de la entidad bancaria correspondiente.</p> <p>17. Verifica y realiza las transferencias electrónicas en los portales bancarios.</p> <p>18. Consulta en el portal de la entidad bancaria si la transferencia se aplicó exitosamente e imprime relación de transferencias aplicadas y rechazadas.</p> <p>19. Ingresar la información al SIF para generar el comprobante de pago, registrando el número de transacción a cada proveedor. Imprime el comprobante.</p> <p>20. Adjunta el comprobante de pago a la orden respectiva y entrega al funcionario encargado del archivo.</p>	<p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Jefe Sección de Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p>		

		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
		PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
				Página 7 de 11
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>21. En los casos que se requiera pago con cheque, selecciona en el SIF las cuentas respectivas, las ordena por Fondos y por orden de contratación e imprime la relación de cheques girados</p> <p>22. Imprime los cheques junto con los comprobantes de pago y los certificados de descuento a proveedores.</p> <p>23. Entrega al Jefe de Sección de Tesorería los cheques y los documentos soporte del pago para la firma respectiva.</p> <p>24. Revisa documentos soporte, firma cheques y los entrega al auxiliar.</p> <p>25. Recibe listados y tirillas de pago provenientes de la División de Recursos Humanos.</p> <p>26. Genera las órdenes de pago en el SIF y coloca sello a las tirillas de efectivo.</p> <p>27. Firma las tirillas de pago.</p>	<p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Jefe Sección de Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Auxiliar Tesorería</p> <p>Jefe Sección de Tesorería</p>		

		PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
		PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
				Página 8 de 11
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>28. Remite carta a Entidad Bancaria solicitando debitar el valor de las tirillas de la cuenta respectiva, y adjunta listado y tirillas para que se les imponga el sello correspondiente a cada una de ellas.</p> <p>29. Realiza débito, coloca el sello respectivo y devuelve documentos a la Sección de Tesorería.</p> <p>30. Entrega los cheques y las tirillas al cajero.</p> <p>Nota: El pago de nómina para el personal de las Sedes Regionales debe ser realizado a través de transferencia electrónica.</p> <p>31. Si la persona que reclama el cheque es el beneficiario, solicita documento de identidad.</p> <p>32. Si la persona que reclama el cheque no corresponde al beneficiario del pago, solicita documentos requeridos: - Carta de autorización - Documento de identidad - Fotocopia del documento de identidad del beneficiario</p> <p>En caso de persona jurídica, verifica que la carta de autorización para reclamar cheque esté vigente (seis meses).</p>	<p>Jefe Sección de Tesorería</p> <p>Entidad Bancaria</p> <p>Auxiliar de Tesorería</p> <p>Cajero Sección de Tesorería y/o Funcionario Encargado</p> <p>Cajero Sección de Tesorería y/o Funcionario Encargado</p>		

	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
			Página 9 de 11
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>33. Si se presentan inconsistencias para la entrega del cheque o tirilla, comunica al interesado para que sean solucionadas.</p> <p>34. Cumplidos los requisitos para la entrega del cheque, coloca sello protector y sello seco a los mismos.</p> <p>35. Solicita al beneficiario o persona autorizada, según el caso, que firme el comprobante de pago respectivo y que coloque el sello de la empresa en caso de persona jurídica. Cumplidos los requisitos entrega cheque al interesado.</p> <p>Nota: Cada sede regional envía los comprobantes de pago con los documentos soporte al Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, para que sean entregados a la Sección de Tesorería.</p> <p>36. Realiza el cobro del cheque o la tirilla en la entidad bancaria respectiva.</p>	<p>Cajero Sección de Tesorería</p> <p>Cajero Sección de Tesorería</p> <p>Cajero Sección de Tesorería</p> <p>Cliente</p>	

	PROCESO FINANCIERO / SUBPROCESO TESORERÍA		Código : PFI.08
	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS		Versión : 04
			Página 10 de 11
CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS	
1	Octubre 11 de 2004	Creación del Documento	
2	Diciembre 04 de 2007	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación del documento al Sistema de Gestión de Calidad según el Procedimiento Control de Documentos Inclusión del alcance y definiciones Ampliación de las consideraciones Actualización de la normatividad Especificación de los responsables de las actividades Se incluye la consideración que sugiere que la Universidad debe procurar mantener sus cuentas en Entidades Bancarias que permitan el intercambio de información a través de internet. Se incluyen los requisitos para pago por transferencia electrónica. Se especifica la responsabilidad del trámite bancario en los casos en que se requiera consignación en cuentas extranjeras. Se incluyen las actividades que son responsabilidad de la Sección de Presupuesto, así como la actividad en la que el SIF le permite al Ordenador del gasto autorizar la cuenta, siempre y cuando disponga de efectivo. En la misma forma se incluyen las actividades que deben seguirse para efectuar transferencias electrónicas según normatividad vigente de la Universidad, y para el trámite de tirillas de pago provenientes de la División de Recursos Humanos. Se suprime la actividad que contemplaba la consignación de cheques en Entidades Bancarias o el envío de los mismos por correo como responsabilidad de la Sección de Tesorería. 	
3	Abril 15 de 2009	En la actividad 13 se incluyó la autorización de pagos anteriores al ingreso de los recursos, para proyectos o convenios Institucionales firmados por el Rector donde se establezca que la Universidad adquirió compromisos de ejecución y contratación sin el requisito de pago anticipado.	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
4	Noviembre 19 de 2009	<ul style="list-style-type: none"> • Complemento de los responsables en algunas actividades. • Se incluyó en la Actividad 30 el pago por transferencia electrónica para el personal de las sedes regionales. • En la Actividad 35, se incluyó una nota dando claridad al envío de los comprobantes de pagos y documentos soportes por parte de las sedes.

ANEXO E. TIEMPO PROMEDIO TRÁMITE DE UNA CUENTA PROCESO FINANCIERO

TIEMPO PROMEDIO TRÁMITE DE UNA CUENTA PROCESO FINANCIERO

Tiempo promedio total= PRESUPUESTO, INVENTARIO Y TESORERIA

AÑO 2011

	PERIODO	TIEMPO PROMEDIO	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO TESORERIA	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO PPTO	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO INVENTARIOS	NÚMERO DE ORDENES
1	ENERO	2.62	617	1.59	617	1.43	617	0.00	69
2	FEBRERO	1.36	1,690	0.81	1,690	0.52	1,690	0.14	330
3	MARZO	1.31	2,338	0.89	2,338	0.61	2,338	0.17	509
4	ABRIL	1.57	1,667	0.97	1,667	0.68	1,667	0.27	442
5	MAYO	1.09	2,502	0.60	2,502	0.43	2,502	0.24	617
6	JUNIO	1.59	2,120	1.07	2,120	0.59	2,120	0.31	475
7	JULIO	1.25	2,094	0.77	2,086	0.54	2,086	0.46	437
8	AGOSTO	1.07	3,040	0.66	3,039	0.38	3,039	0.39	583
9	SEPTIEMBRE	1.17	2,715	0.61	2,734	0.63	2,735	0.65	517
10	OCTUBRE	1.24	2,639	0.58	2,639	0.48	2,639	0.85	549
11	NOVIEMBRE	1.33	3,364	0.52	3,362	0.57	3,364	1.03	795
12	DICIEMBRE	2.94	3,435	0.76	3,435	1.87	3,435	1.31	830

AÑO 2012

	PERIODO	TIEMPO PROMEDIO	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO TESORERIA	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO PPTO	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO INVENTARIOS	NÚMERO DE ORDENES
1	ENERO	0.86	561	0.69	561	0.15	561	0.09	76
2	FEBRERO	0.95	1,832	0.62	1,832	0.28	1,832	0.27	321
3	MARZO	1.22	2,519	0.88	2,519	0.27	2,519	0.40	479
4	ABRIL	0.96	1,809	0.53	1,809	0.28	1,809	0.73	352
5	MAYO	1.05	2,604	0.56	2,604	0.35	2,604	0.74	486
6	JUNIO	1.08	2,460	0.44	2,460	0.49	2,460	0.84	512
7	JULIO	1.06	2,351	0.49	2,348	0.42	2,351	0.71	477
8	AGOSTO	1.39	2,688	0.59	2,688	0.55	2,688	1.20	562
9	SEPTIEMBRE	0.91	2,822	0.43	2,822	0.34	2,822	0.88	476
10	OCTUBRE	1.26	2,992	0.56	2,992	0.47	2,992	1.19	570
11	NOVIEMBRE	1.42	3,258	0.57	3,258	0.54	3,258	1.44	702
12	DICIEMBRE	3.52	3,980	0.92	3,970	2.08	3,980	2.37	877

AÑO 2013

	PERIODO	TIEMPO PROMEDIO	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO TESORERIA	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO PPTO	NÚMERO DE ORDENES	TIEMPO INVENTARIOS	NÚMERO DE ORDENES
1	ENERO	1.32	401	0.97	401	0.26	401	1.59	22
2	FEBRERO	2.30	1,560	0.57	1,559	1.71	1,560	0.39	106
3	MARZO	3.59	1,854	0.66	1,837	2.93	1,854	0.00	0