

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE  
CONTRATACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2000**

**ROBINSON JAIMES RODRIGUEZ  
JOSE JULIAN LIZCANO DALLOS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIAL ES Y EMPRESARIALES  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
BUCARAMANGA**

**2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE  
CONTRATACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2000**

**ROBINSON JAIMES RODRIGUEZ  
JOSE JULIAN LIZCANO DALLOS**

**Proyecto de Grado para optar el título de  
Ingeniero Industrial**

**Director  
SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIAL ES Y EMPRESARIALES  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
BUCARAMANGA**

**2008**

## DEDICATORIA

*“A Dios por su compañía constante.*

*A mis padres por su incondicional apoyo y paciencia.*

*A mi futuro hijo que será mi más grande impulso para continuar con este largo camino que es vivir.*

*A mis hermanas por su valiosa motivación.*

*A nuestro Director Ingeniero Sergio, por su acertada y oportuna guía.*

*A todo el equipo humano de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, por su tiempo y paciencia y a todos aquellos que de una u otra forma aportaron al desarrollo y consecución del presente proyecto.*

*Robinson Jaimes Rodríguez.*

*La constancia es la virtud por la que todas las cosas dan su fruto.*

*Arturo Graf*

*"A Dios por estar ahí siempre.*

*A mi madre porque a ella le debo lo que soy.*

*A mi padre que desde el cielo me brindo su aliento.*

*A Nidia, mi amor verdadero, por permitirme compartir su vida y ser mi impulso permanente.*

*A mi familia por estar ahí con su voz de aliento.*

*A nuestro Director Ingeniero Sergio por brindarnos la oportunidad de crecer bajo su guía.*

*A todos los compañeros de la Dirección de Contratación Proyectos de inversión, por su apoyo, colaboración y participación permanente.*

*A la Coordinación del Proyecto por su guía y colaboración.*

*A todos los nuevos amigos que nos acompañaron durante este proceso."*

*José Julián Lizcano Dallos*

## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	16
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	19
1.1. OBJETIVOS	19
1.1.1. Objetivo General	19
1.1.2. Objetivos Específicos.	19
1.2. ALCANCE	20
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	20
2. MARCO TEORICO	23
2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
2.1.1. Definición de Calidad	25
2.1.2. Gestión de la Calidad	27
2.1.3. La Normalización ISO	30
2.1.4. Enfoque de la Norma ISO 9001:2000	32
2.1.5. Principios de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000	39
2.1.6. Requisitos Generales de la Norma ISO 9001:2000	40
2.1.7. Importancia y Beneficios de la Implementación de un SGC	41
2.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	42
2.2.1. Riesgo	43
2.2.2. Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos	44
2.2.3. Mapa de Riesgos	44
2.2.4. Beneficios de la Administración de Riesgos	45
3. GENERALIDADES	47
3.1. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	47
3.1.1. Reseña Histórica	47
3.1.2. Misión	50
3.1.3. Visión	51
3.1.4. Organización	53

3.2.	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN	57
3.2.1.	Propósitos de la Dirección de Contratación	58
3.2.2.	Clientes	59
3.2.3.	Personal	59
3.3.	DESARROLLO METODOLOGICO	60
3.3.1.	Diagnóstico	61
3.3.2.	Planificación	61
3.3.3.	Sensibilización y Capacitación	62
3.3.4.	Documentación	62
3.3.5.	Implementación	63
3.3.6.	Evaluación y Mejora	63
4.	DIAGNÓSTICO	64
4.1.	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) SEGÚN LA NTC ISO 9001:2000	64
4.2.	DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	67
4.2.1.	Actividades Macro	69
4.2.2.	Personal	69
4.2.3.	Documentos	70
4.2.4.	Registros.	70
4.2.5.	Proyectos de Mejora	71
4.2.6.	Indicadores de Gestión	71
4.2.7.	Observaciones.	72
4.3.	ESTADO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN FRENTE A LA NTC 9001:2000	73
5.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	82
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	82
5.2.	ALCANCE	86
5.3.	EXCLUSIONES	86
5.4.	POLITICA DE CALIDAD	87

5.5.	OBJETIVOS DE CALIDAD	88
5.6.	INDICADORES DE CALIDAD	89
5.6.1.	Indicadores para el Proceso	90
5.7.	MAPA DE PROCESOS	93
5.7.1.	Procesos Estratégicos	93
5.7.2.	Procesos de Evaluación	94
5.7.3.	Procesos de Apoyo	94
5.7.4.	Procesos Misionales	96
5.8.	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	96
6.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	99
7.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	105
7.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES	105
7.1.1.	Estructura Documental	105
7.2.	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO CONTRATACIÓN	107
7.2.1.	Documentos Específicos del Proceso	107
7.2.2.	Procedimientos Obligatorios	118
8.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	120
8.1.	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	120
8.2.	IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	121
8.2.1.	Metodología de Evaluación de Proveedores	122
8.2.2.	Mapa de Riesgos para el Proceso	124
9.	EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	128
9.1.	PRIMERA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	129
9.2.	SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS	131
9.3.	PRIMER INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	132
9.4.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	133
9.5.	PREAUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD	134
9.6.	SEGUNDO INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	137

9.7.	SEGUNDA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	137
10.	CONCLUSIONES	139
11.	RECOMENDACIONES	142
12.	BIBLIOGRAFIA	144
13.	ANEXOS	146

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fases de la Gestión de la Calidad	28
Tabla 2. Normas básicas de la familia ISO 9000	32
Tabla 3. Cargos Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión Hoy	59
Tabla 4. Cronograma Diagnóstico a las Unidades Administrativas	65
Tabla 5. Diagnóstico a las Unidades Administrativas	66
Tabla 6. Cargos Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	69
Tabla 7. Estadísticas e indicadores de gestión usados para las Licitaciones	72
Tabla 8. Correspondencia entre MECI y NTCGP 1000:2004.	75
Tabla 9. Correspondencia entre NTC ISO 9001:2000 y Norma Técnica de Calidad GP 1000:2004	76
Tabla 10. Estado del Proceso de Contratación	79
Tabla 11. Despliegue de Indicadores de Calidad	89
Tabla 12. Indicadores de Gestión	91
Tabla 13. Sesiones de Capacitación y Sensibilización	100
Tabla 14. Capacitaciones en Grupos Primarios	101
Tabla 15. Reuniones y Capacitaciones para los Auxiliares	102
Tabla 16. Procedimientos, Instructivos y Manuales del Proceso Contratación	115
Tabla 17. Formatos del Proceso Contratación	117
Tabla 18. Cronograma Etapa de Evaluación del Sistema	128

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Proceso Genérico	34
Figura 2. Ciclo PHVA	35
Figura 3. Enfoques Organizacionales	38
Figura 4. Organización como Red de Procesos	38
Figura 5. Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander	56
Figura 6. Estructura Orgánica de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	60
Figura 7. Mapa de Procesos UIS.	95
Figura 8. Formato Caracterización de Proceso	97
Figura 9. Estructura Documental UIS	105
Figura 10. Caracterización del Proceso Contratación	110
Figura 11. Mapa de Riesgos Proceso Contratación	125
Figura 12. Mapa de Riesgos Controles Existentes Proceso Contratación	126

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Diagnóstico MECI	146
Anexo 2. Capacitaciones	167
Anexo 3. Actas de Reunión Grupo Primario	212
Anexo 4. Campaña Publicitaria	225
Anexo 5. GGD. 01 Guía de Elaboración de Documentos	229
Anexo 6. Procedimientos Obligatorios	240
Anexo 7. Listados Maestros	278
Anexo 8. Procedimientos, Instructivos y Manuales	283
Anexo 9. Formatos	455
Anexo 10. Hoja de Vida Indicadores	466
Anexo 11. Resolución No. 293 de 2.008	468
Anexo 12. Plegable Informativo Contratación	471
Anexo 13. Cronogramas Actividades de Evaluación	474
Anexo 14. Informe Primera Auditoría Interna	485
Anexo 15. Primer Informe Evaluación de Desempeño	510
Anexo 16. Acciones Correctivas	520
Anexo 17. Acciones Preventivas	533
Anexo 18. Acciones de Mejora	538
Anexo 19. Informe Preauditoría Externa ICONTEC	543
Anexo 20. Plan de Acción	547
Anexo 21. Segundo Informe Evaluación de Desempeño	551
Anexo 22. Informe Segunda Auditoría Interna	556

## **RESUMEN**

### **TÍTULO**

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2000\*.

### **AUTORES**

JOSÉ JULIÁN LIZCANO DALLOS \*\*  
ROBINSON JAIMES RODRÍGUEZ

### **PALABRAS CLAVES**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS, CONTRATACIÓN, NORMA NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000, UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

### **CONTENIDO**

El presente documento describe el desarrollo del trabajo de grado realizado en el proceso Contratación de la Universidad Industrial de Santander, el cual hace parte de los procesos de apoyo a las funciones misionales de Docencia, Investigación y Extensión.

El fundamento para la ejecución del proyecto fue la norma NTC ISO 9001 versión 2000, la cual fue aplicada en 5 etapas: Diagnostico, que correspondió a la evaluación inicial del proceso con respecto a los requisitos de la norma; Planificación del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a la política, objetivos e indicadores de calidad y la caracterización del proceso, Documentación, donde se elaboraron los documentos definidos para el proceso; Implementación, donde se realizaron la revisión, aprobación y aplicación de los documentos del sistema; y la Evaluación y Mejora, mediante la realización de las auditorías internas de calidad y demás actividades que permiten establecer acciones necesarias para la promoción del mejoramiento continuo. La realización de estas etapas estuvo acompañada por capacitaciones, que sensibilizaron al personal respecto a la importancia y beneficios de adoptar una herramienta administrativa como un Sistema de Gestión de Calidad y fueron soporte a todas las actividades desarrolladas durante el proyecto.

Este proyecto de grado se complementa con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en los otros procesos de apoyo y fue una contribución al proceso en la medida que permitió establecer las directrices necesarias para el Proceso de Contratación acordes con los requisitos enunciados en la NTC-ISO 9001:2000.

---

\* Trabajo de Grado modalidad práctica empresarial gran empresa

\*\*Facultad de Ingenierías Físico-mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniero Sergio Isnardo Muñoz Villarreal

## SUMMARY

### TITLE

DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPROVEMENT OF THE PROCESS OF RECRUITING OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY DE BASED SANTANDER IN THE LIMITS OF THE NTC-ISO 9001:2000\*.

### AUTHORS

JOSÉ JULIÁN LIZCANO DALLOS\*\*  
ROBINSON JAIMES RODRÍGUEZ

### KEY WORDS

SYSTEM OF ADMINISTRATION OF QUALITY, PROCESSES, RECRUITING, NORM NTC ISO 9001 VERSION 2000, INDUSTRIAL UNIVERSITY DE SANTANDER.

### CONTENT

The present document describes the development of the grade work carried out in the process Recruiting of the Industrial University of Santander, which makes part from the support processes to the missional function of Teaching, Researching and Extension.

The foundation for the execution of the project was the norm NTC ISO 9001 version 2000, which was applied in 5 stages: I diagnose that corresponded to the initial evaluation of the process with regard to the requirements of the norm; Planning of the System of Administration of Quality as for the politics, objectives and indicators of quality and the characterization of the process, Documentation, where the defined documents were elaborated for the process; Implementation, where they were carried out the revision, approval and application of the documents of the system; and the Evaluation and Improvement, by means of the realization of the internal audits of quality and other activities that allow to establish necessary actions for the promotion of the continuous improvement. The realization of these stages was accompanied by trainings that sensitized the personnel regarding the importance and benefits of adopting an administrative tool as a System of Administration of Quality and they went support to all the activities developed during the project.

This grade project is supplemented with the development of the System of Administration of Quality in the other support processes and a contribution went to the process in the measure that allowed to establish the necessary guidelines for the Process of Recruiting chords with the requirements enunciated in the NTC-ISO 9001:2000

---

\* Work of Grade modality practical managerial great company.

\*\* Ability of Physical-mechanical Engineerings, School of Industrial and Managerial Studies, Engineer Sergio Isnardo Muñoz Villarreal

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de la calidad son un tema de vital importancia en el mundo organizacional moderno, debido a que brindan respaldo a los bienes o servicios prestados por las empresas que los poseen, en este contexto global de comercialización. Sin embargo, más allá de la ventaja competitiva que representa la certificación, la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

Entre los sistemas de gestión de la calidad más reconocidos y de certificación a nivel internacional, se encuentra el sistema basado en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000, diseñada por y para las empresas del sector privado. Sin embargo, su aplicación, basada en el ciclo de mejora continua, brinda un esquema de trabajo que sirve a cualquier tipo de organización.

Para las entidades públicas se promueve la adopción de los sistemas de gestión de la calidad mediante la Ley 872 de 2003, como parte del compromiso de transparencia y excelencia en la prestación de los servicios por parte del Gobierno Nacional.

La Universidad Industrial de Santander, en su compromiso con la excelencia administrativa y en concordancia con su misión, visión y Proyecto Institucional, decide llevar a cabo el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2000, cuyo alcance se extiende a los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión.

En este sentido, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión de la Universidad, como unidad líder responsable del Proceso de Contratación, adopta la directriz institucional del Sistema llevando a cabo el proyecto de diseño, documentación y mejoramiento del Proceso de Contratación basada en los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000.

En este documento se evidencian las actividades desarrolladas para lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander. Inicialmente se presenta el contexto del proceso a nivel institucional y posteriormente a nivel de la unidad líder y responsable de dictar las políticas de la actividad contractual en la Universidad. Las actividades de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Contratación se inician con un diagnóstico, que permite establecer las deficiencias y fortalezas del proceso conforme a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000. Seguidamente, se inicia la etapa de planificación, en donde se establecen los lineamientos generales para la implementación y se elabora el mapa de procesos y la caracterización del proceso.

Una vez establecidas la directrices generales de diseño e implementación se inicia la documentación formal del proceso: se diseñan los documentos específicos del Proceso de Contratación. Casi que paralelamente a esta etapa, se realiza la implementación de dichos documentos en la Unidad líder, debido a que los integrantes de ella participan en la revisión y levantamiento de los mismos documentos.

Por último, se realiza la etapa vital que promueve el mejoramiento continuo dentro del sistema, la evaluación y las acciones tendientes a corregir las inconformidades encontradas en la evaluación. En esta etapa se contemplan las auditorías internas, la preauditoría externa, las encuestas de satisfacción, los informes de evaluación del desempeño y la generación de las acciones correctivas,

preventivas y de mejora, requeridas para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, pero más importante, para evidenciar el establecimiento de una cultura de mejora y excelencia.

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. OBJETIVOS

**1.1.1. Objetivo General.** Diseñar, implementar y mejorar el Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander basado en la NTC-ISO 9001:2000, bajo los principios de transparencia, planeación, publicidad, selección objetiva, equilibrio financiero y responsabilidad.

#### 1.1.2. Objetivos Específicos.

- Realizar el diagnóstico para establecer la situación actual en la que se encuentra el Proceso de Contratación respecto a los lineamientos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2000, teniendo como base los hallazgos obtenidos a partir del diagnóstico realizado en la implementación del MECI 1000:2005.
- Identificar el Proceso de Contratación dentro de la estructura de procesos de la Universidad, estableciendo los recursos necesarios para su adecuada implementación.
- Elaborar e implementar el Modelo de Mapa de Riesgos Administrativos en el Proceso de Contratación de la Universidad.
- Documentar el Proceso de Contratación en la Universidad Industrial de Santander, conforme a los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2000.

- Acompañar la auditoría interna y preauditoría programadas por la universidad.
- Establecer acciones correctivas y preventivas de acuerdo a los resultados de la Auditoría Interna y la implementación en el Proceso de Contratación y hacer seguimiento al cierre de las mismas.

## **1.2. ALCANCE**

El alcance del presente proyecto de grado contempla el diseño, documentación y mejoramiento del Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander, dentro del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000. Posteriormente se realizará el acompañamiento a las auditorías internas llevadas a cabo antes de enviar la solicitud de auditoría de certificación al ente respectivo, y el desarrollo de los planes de mejora derivados que aseguren la solución de las no conformidades del sistema.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

Al interior de la Universidad Industrial de Santander se destacan principalmente tres procesos que son sus procesos misionales, los cuales posibilitan la permanencia y el desarrollo de la organización: la extensión que se encarga de la interacción de la Universidad con la comunidad, al brindar servicios a la misma; la docencia, encargada de la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional y la investigación, que se encarga de la generación y adecuación de conocimientos.

Para lograr el funcionamiento adecuado de los procesos misionales es necesario contar con procesos de apoyo que faciliten su desarrollo. En este sentido, en la UIS se tiene por uno de estos procesos de apoyo el Proceso de Contratación, el cual administra los recursos disponibles para llevar a cabo compras y proyectos de

inversión necesarios para la correcta operación de dichos procesos. Esto hace que las actividades de Contratación a nivel institucional sean críticas y requieran una revisión y mantenimiento constante que garantice su eficacia y transparencia en la administración y uso de dichos recursos.

Al interior de la Universidad Industrial de Santander, es la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión la responsable de desarrollar, asesorar y evaluar los procesos contractuales de bienes y servicios, de acuerdo a los requerimientos de las diferentes unidades y bajo los lineamientos del Reglamento de Contratación establecidos por la Institución, que permitan a la Universidad alcanzar su objeto social e implementar los programas incluidos en su Plan de Desarrollo y los proyectos del Banco de Proyectos de la Universidad. Además, dada la importancia de sus actividades, esta Unidad debe presentar el desarrollo de su gestión ante los organismos de control y vigilancia gubernamentales, encargados de supervisar el buen uso de los recursos estatales, e igualmente, es objeto de atención de todos los actores externos que mantienen relaciones contractuales con la Universidad.

Las actividades desarrolladas por esta Dirección son de carácter transversal y por lo tanto, de acuerdo a lo contemplado en el Reglamento de Contratación, Acuerdo Superior No. 019 de 2.005, por su naturaleza y monto, los procesos contractuales pueden ser llevados a cabo tanto por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión como por cada una de las Unidades Académico-Administrativas de la Institución. Con base en lo anterior, recae sobre ella la responsabilidad de proponer los procedimientos, documentos y registros; realizar los pliegos de condiciones, supervisar la realización y tomar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora necesarias para el desarrollo de las actividades de Contratación por parte de cada una de las Unidades Académicas y/o Administrativas, requiriendo una operación metódica y un estricto control y seguimiento.

Debido a estas características particulares de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, se hace necesaria la implementación de una herramienta de gestión que permita definir claramente los objetivos, controlar el desarrollo de los procesos, evaluar la gestión y el mejoramiento continuo de la Unidad. Para dar solución a esta situación particular, el proyecto que se planteó en un principio proponía la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, desarrollado por el Gobierno Nacional, pero debido a la similitud en cuanto a las áreas organizacionales que trata y teniendo en cuenta el mayor alcance y efecto que tendría en la comunidad UIS la implementación de otra herramienta como la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000 resultaría para la UIS más conveniente, por lo que se decidió optar por su Implementación.

## 2. MARCO TEORICO

Para llevar a cabo el desarrollo del proyecto de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso de Contratación es necesario realizar un recorrido sobre los fundamentos teóricos, que van desde los diferentes conceptos de calidad hasta llegar a los sistemas normalizados y reconocidos internacionalmente. A continuación se presenta una síntesis de cada uno de estos fundamentos y asimismo, se desarrollan los conceptos básicos sobre administración de riesgos, necesarios para llevar a cabo la elaboración del mapa de riesgos institucional. A continuación se presentan algunas definiciones establecidas por el ICONTEC<sup>1</sup>, importantes para la comprensión del presente documento:

- **Auditor:** se llama auditor a la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.
- **Auditoría:** la auditoría es el examen independiente, documentado, crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes a un sistema determinado, para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios a evaluar.
- **Hallazgos:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

---

<sup>1</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO-9000. Bogotá D.C., 2000.

- **Instructivo:** descripción escrita y detallada sobre como efectuar los procesos de manera coherente llegando a un nivel de detalle amplio.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

## 2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir los requisitos y expectativas del beneficiario.

Los Sistemas de Gestión de Calidad evalúan la forma como en una organización se realizan las cosas y las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se deben llevar a cabo las actividades y el registro de los resultados obtenidos para evaluar y promover la mejora continua de los procesos.

La norma ISO 9000 define el sistema de calidad como: “Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de los procedimientos, de los procesos y de los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad”.<sup>2</sup> Este conjunto consiste en la definición de un método de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del beneficiario. Un sistema de calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para que los

---

<sup>2</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO-9000:2000. Bogotá D.C., 2000.

productos/servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos sin tener en cuenta dónde estas actividades se producen.

Un Sistema de Gestión de la Calidad coloca requisitos a las actividades y procesos que se realizan en la entidad y documenta cómo se realizan estas actividades. El objetivo de un Sistema de Gestión de Calidad es satisfacer tanto las necesidades internas de la gestión de la organización, como los requisitos que impone el beneficiario, por lo tanto, debe abarcar todas las actividades que se realizan en la institución y que puedan afectar (directa o indirectamente) a la calidad del producto/servicio que suministra.

Estas actividades abarcan desde las actividades de compra, control del diseño, control de la documentación, realización de ofertas, identificación de los productos, control de los procesos, inspección de los productos, hasta el tratamiento de productos no conformes y formación del personal. Un Sistema de Calidad ayuda a evitar problemas en la ejecución de estas actividades, ya que la filtración de errores a través de las actividades de la organización puede ocasionar importantes pérdidas. El costo de corregir un error entre proveedor y cliente antes de firmar el contrato, es mucho menor que si el error se detecta en la entrega al cliente del producto/servicio terminado. El espíritu de los Sistemas de Calidad es prevenir errores para evitar estas filtraciones y pérdidas económicas.

**2.1.1. Definición de Calidad.** A lo largo de los años, el concepto de calidad ha sufrido varias transformaciones, algunas de las cuales son:

- a) Cumplimiento de los requisitos (D. Crosby). En esta definición se hace referencia más que a calidad a control de calidad, entendido como una inspección de las características de los productos.
- b) Adecuación al uso (J. Juran). Se busca que el producto se adapte de la mejor forma a las necesidades de los beneficiarios.

- c) Satisfacción de las expectativas del cliente (a. Feigenbanm). En esta definición va explícita la opinión del beneficiario sobre el producto.
- d) Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor (K. Ishikawa).
- e) Conjunto de características de un producto, proceso o servicio, que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario (American Society of Quality Control).

En una organización la calidad debe ser igual de importante a la rentabilidad, ya que la organización que hoy día no esté comprometida con el mejoramiento continuo del nivel de satisfacción de sus clientes está llamada a desaparecer. En este sentido, el concepto de calidad está íntimamente vinculado con el de excelencia, con la filosofía de ser el mejor y estar a la vanguardia de la industria con el objeto de obtener una ventaja competitiva y mantenerla.

Las exigencias abarcan todas las características de un producto o servicio que tienen alguna significación para el cliente. Algunas pueden ser implícitas y sin embargo, ser vitales. La satisfacción de las necesidades implica su identificación y comprensión; este es un proceso continuo ya que las necesidades de los clientes se modifican constantemente.

Las exigencias del cliente se deberán satisfacer en forma eficiente, porque la búsqueda de la calidad implica de manera inevitable el mejoramiento de la productividad. La clave para reducir al mínimo los costos de producción y entrega radica en hacer las cosas bien la primera vez.

El compromiso con la calidad debe ser apropiado por todo el personal de la organización y debe ser liderado por los directivos. Si los directores no muestran

un verdadero compromiso con la calidad, no se puede esperar que las demás personas de la organización se preocupen por satisfacer cada vez de mejor forma las exigencias de los beneficiarios.

Los clientes a los cuales la organización debe satisfacer las necesidades no son sólo los clientes, también deben ser vistos como clientes los colaboradores, proveedores, accionistas y la comunidad. Aunque los intereses de estos grupos a veces van en contravía, la gestión de la calidad debe propender por el equilibrio en la satisfacción de sus necesidades, teniendo presente que en la medida en que se encuentra el equilibrio va a mejorar la productividad de la organización.

**2.1.2. Gestión de la Calidad<sup>3</sup>.** Gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluye el establecimiento de la política, los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Así, la gestión de la calidad forma parte de la función general de la dirección de la empresa, cuya responsabilidad es establecer la política y los objetivos de la calidad y asignar responsabilidades dentro de la organización para lograr su consecución. Los medios utilizados para aplicar dicha política de la calidad y los objetivos de la calidad son la planificación de la calidad.

La gestión de la calidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como rechazando aquellas que se han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la gestión de la calidad actual. Estas fases se establecen en Tabla. 1 - Fases de la Gestión de la Calidad.

---

<sup>3</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO-9000:2000. Bogotá D.C., 2000.

Tabla 1. Fases de la Gestión de la Calidad

FASE	CONCEPTO
<p>CONTROL DE CALIDAD</p> <p>Calidad = Conformidad con las especificaciones</p>	<p>El control de calidad fue y sigue siendo lo que mucha gente considera como gestión de la calidad. El departamento de control de la calidad de la empresa se encarga de la verificación de los productos mediante muestreo o inspección al 100%. La calidad sólo atañe a los del departamento de control de la calidad y a sus inspectores. Mediante este sistema se procura que no lleguen productos defectuosos a los clientes, pero en modo alguno se evita la aparición de esos errores.</p> <p>La dirección no considera la calidad como un tema de importancia estratégica para la empresa y se sigue centrando en temas de marketing. Se queja del alto costo de garantía de los productos, así como de los rechazos y procesos, aunque no es consciente del costo real que suponen para la empresa estos errores.</p> <p>Son característicos de esta fase los elevados costos de inspección, la inspección 100%, la presencia de un departamento de control de calidad dependiente del de fabricación, la baja participación, etc.</p>
<p>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p> <p>Calidad = Aptitud para el uso</p>	<p>La dirección de la empresa se da cuenta de la importancia que tiene la calidad para su empresa, y empieza a plantearse el implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, como por ejemplo, el basado en las normas ISO 9001:2000. Esta necesidad puede partir de la exigencia de un cliente importante o por convencimiento de que es bueno para la empresa.</p> <p>Se considera la calidad como una ventaja competitiva, pero no como una inversión, ya que generalmente lo único que se busca es la certificación del modelo de calidad que emplea la empresa.</p> <p>Aparece el departamento de calidad como tal, y aunque unas veces suele ser dependiente de mercadeo o producción, lo normal es que sea un departamento independiente.</p> <p>Se tratan de extender las ideas de gestión de la calidad a todos los departamentos de la empresa, Se redacta el manual de la calidad, se escriben y utilizan procedimientos, pero aún así, la participación del personal no dependiente del departamento de calidad suele ser baja y no se busca su participación activa.</p>

FASE	CONCEPTO
<p>CALIDAD TOTAL Calidad = Satisfacción del cliente</p>	<p>La Calidad Total busca un nivel elevado de calidad en cuatro aspectos: calidad del producto, calidad del servicio, calidad de gestión, y calidad de vida.</p> <p>La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe concienciar de que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos, la dirección es responsable de liderar este cambio, mediante la implantación de un sistema de mejora continua permanente, y mediante la instauración de un sistema participativo de gestión.</p> <p>Aparece la figura del cliente interno y externo, mediante la que se busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor del producto. Para ello, y dado que el proveedor es una parte muy importante de esta cadena, se busca su colaboración, viéndolo más como un compañero que como un enemigo.</p> <p>Dado que el personal es consciente de la importancia de la calidad, la mejor forma de comprobar la calidad de los productos es hacer que sea el propio personal el que se controle. Para ello se emplean técnicas de control estadístico, que ahora conoce todo el personal de la empresa. Es lo que se conoce como autocontrol.</p>
<p>EXCELENCIA EMPRESARIAL Calidad = Satisfacción de los clientes y eficiencia económica</p>	<p>Se puede decir que el modelo de excelencia empresarial no es más que una adaptación del Modelo de Calidad Total (de origen japonés) a las costumbres occidentales. En estos momentos existen dos modelos ampliamente aceptados, son el Baldrige en los Estados Unidos y el de la EFQM en Europa. Ambos son un complemento a las normas ISO 9000, añadiendo la importancia de las relaciones con todos los clientes de la empresa y los resultados de la misma.</p>

Fuente: MALDONADO HERRERA, Nelson Arturo. Diseño, documentación e implementación de un sistema de gestión para certificación de calidad en la empresa "Autopartes Castelmotors & Cia Ltda". Bucaramanga, 2007. 321 p. Tesis (Ingeniero Industrial). Universidad Industrial de Santander, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

**2.1.3. La Normalización ISO<sup>4</sup>.** La normalización es una actividad que establece, con relación a problemas reales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado. La normalización es el proceso que busca establecer el estándar o norma que guía las acciones y actividades de las organizaciones mejorando la adaptación de los productos, procesos y servicios a sus propósitos previstos.

La elaboración de las normas es una acción de carácter colectivo y en ella participan productores, consumidores e intereses generales, consciente y voluntariamente, en una discusión franca y libre para garantizar el consenso general. De esta manera, las normas adoptadas son producto de un equilibrio de intereses que satisfacen las necesidades de consumo, responden a las posibilidades de producción y respetan el interés general.

La normalización se basa en tres principios fundamentales:

- Simplificar los procesos o actividades eliminando aquellas tareas que no agregan valor.
- La unificación de los diferentes procesos que integran una organización en pro de una misma finalidad.
- Establecer las especificaciones y características que deben cumplir los productos y/o servicios.

La normalización reduce la variabilidad de los procesos al interior de la organización; reduce los costos, procesos y tiempos de ejecución; disminuye el tiempo de las auditorías y suministra confianza mediante la documentación de los procesos y actividades; promueve el sentido de pertenencia de los empleados y el empoderamiento de los procesos bajo su responsabilidad.

---

<sup>4</sup> ARANGO VIEIRA, Nelly. Gestión de Calidad en Colombia y el Mundo. ICONTEC, Santafé de Bogotá, 1.999.

Actualmente, la lucha permanente de las organizaciones por los mercados tanto nacionales como extranjeros no se plantea sólo en los aspectos económicos sino además en la innovación, el perfeccionamiento de los productos, el servicio y la comercialización, y estas actividades encuentran a través de la normalización un marco de referencia que permite conocer las condiciones óptimas de industrialización y de comercialización.

La ISO, International Organization for Standardization, es la federación mundial que congrega a los organismos de normalización, grandes y pequeños, industrializados y en desarrollo de todas las regiones del mundo. Es una organización no gubernamental, fundada en 1947 cuya función es la de promover en el mundo el desarrollo de la normalización y actividades relacionadas, con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y estimular la cooperación en las esferas intelectual, científica, tecnológica y económica.

Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la ISO sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad de todo aquello que una organización ofrece. Especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión, con el propósito de asegurar que los proveedores proporcionen productos y servicios que satisfagan los requerimientos especificados.

La ISO ha publicado más de 13.000 normas, pero sin lugar a dudas, la Serie 9000 (en nuestro país adoptadas como NTC- ISO 9000) son las más conocidas y difundidas a nivel mundial. A continuación se presentan en la Tabla 2 las normas básicas que conforman la familia ISO 9000.

Tabla 2. Normas básicas de la familia ISO 9000

NORMA	DESCRIPCION
ISO 9000 – Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario	Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
ISO 9001 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.
ISO 9004 – Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.	Esta norma proporciona ayuda para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad como su eficacia.

Fuente: ICONTEC, Fundamentación ISO 9000 Estructura y Análisis. 2000.

Estas normas conforman el conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

**2.1.4. Enfoque de la Norma ISO 9001:2000<sup>5</sup>.** Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

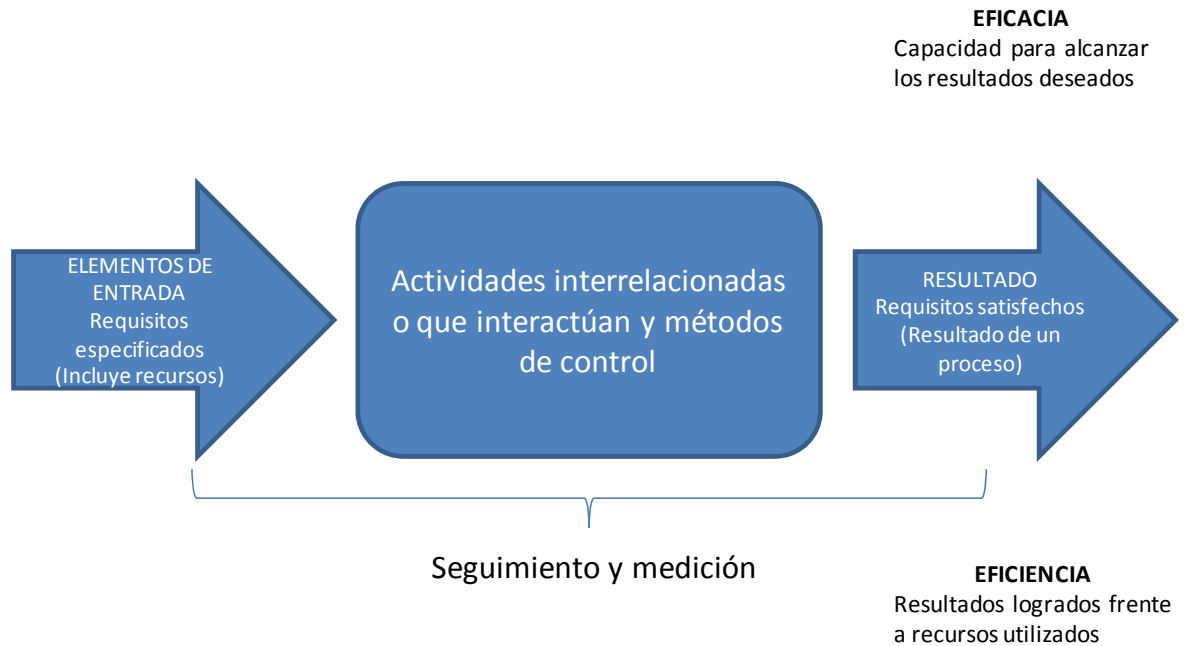
El enfoque basado en procesos le permite a una organización:

<sup>5</sup> ISO. Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión. Santiago de Chile, Diciembre de 2003.

- Integrar y alinear los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporcionar confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.
- Reducir costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporcionar oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora
- Estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Un “Proceso” puede definirse como un “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y material. La Figura 1 muestra el esquema de proceso genérico.

Figura 1. Proceso Genérico



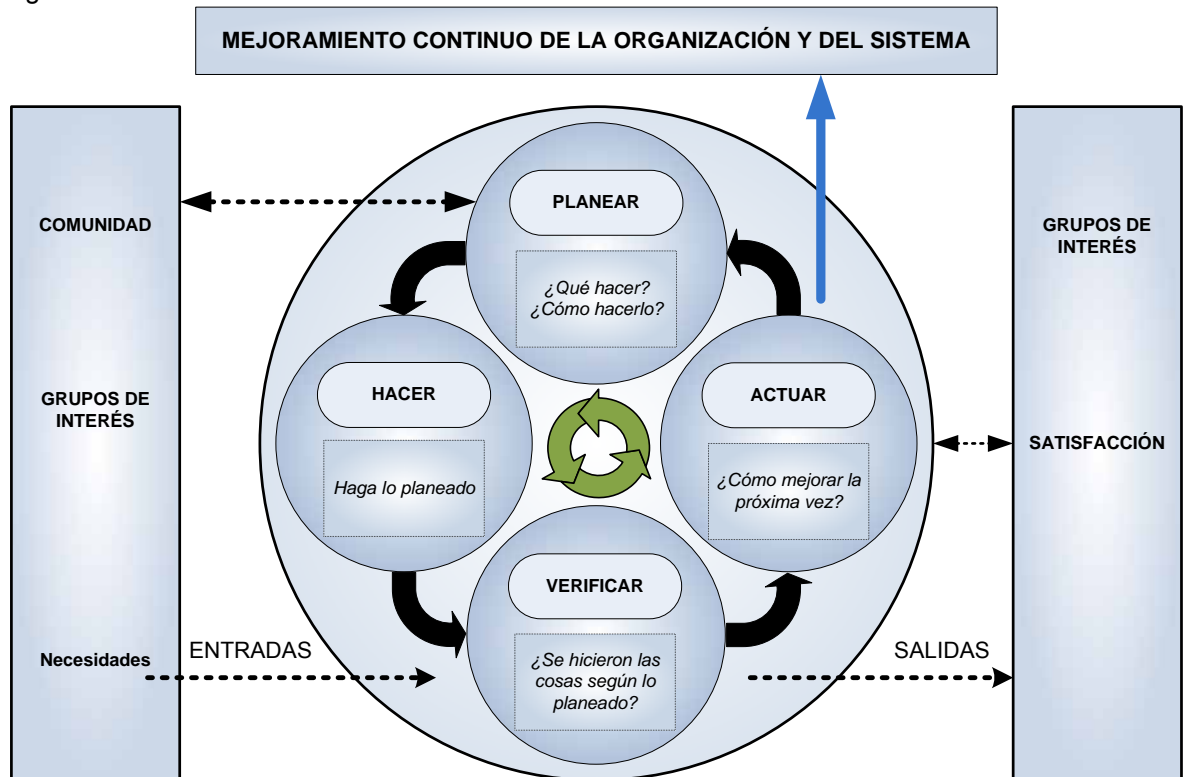
Fuente: ISO Enfoque basado en procesos

Los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles (tal como equipos, materiales o componentes) o intangibles (tal como energía o información). Los resultados también pueden ser no intencionados; tales como el desperdicio o la contaminación ambiental.

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas (quienes pueden ser internos o externos a la organización) que son afectados por el proceso y quienes definen los resultados requeridos de acuerdo con sus necesidades y expectativas. La recopilación de datos, en los procesos permite analizar los resultados para proveer información sobre el desempeño del proceso, y determinar la necesidad de acciones correctivas o de mejora.

Internamente, cada proceso debe cumplir con el ciclo de mejora continua PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) (Figura 2), el cual comprende las siguientes actividades<sup>6</sup>:

Figura 2. Ciclo PHVA



Fuente: Autores Basado en el ciclo Demming

**Planear:** establecer los objetivos y actividades necesarias para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** implementar las actividades.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

<sup>6</sup> ISO. Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión. Santiago de Chile, Diciembre de 2003.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso. El ciclo de mejora continua “Planear-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado por W, Edwards Deming. Por esta razón es frecuentemente conocido como el “Ciclo de Deming”.

El concepto de PHVA está presente tanto en el área profesional como personal, y se aplica continuamente, formal e informalmente, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse al interior de cada uno de los procesos de la organización y sus interacciones. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del SGC.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización, esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad o la Revisión por la Dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

El enfoque basado en procesos permite que actividades como las auditorías internas, la revisión por la dirección, el análisis de datos y el proceso de gestión de recursos, entre otros, puedan ser gestionados utilizando como base el ciclo de mejora continua PHVA.

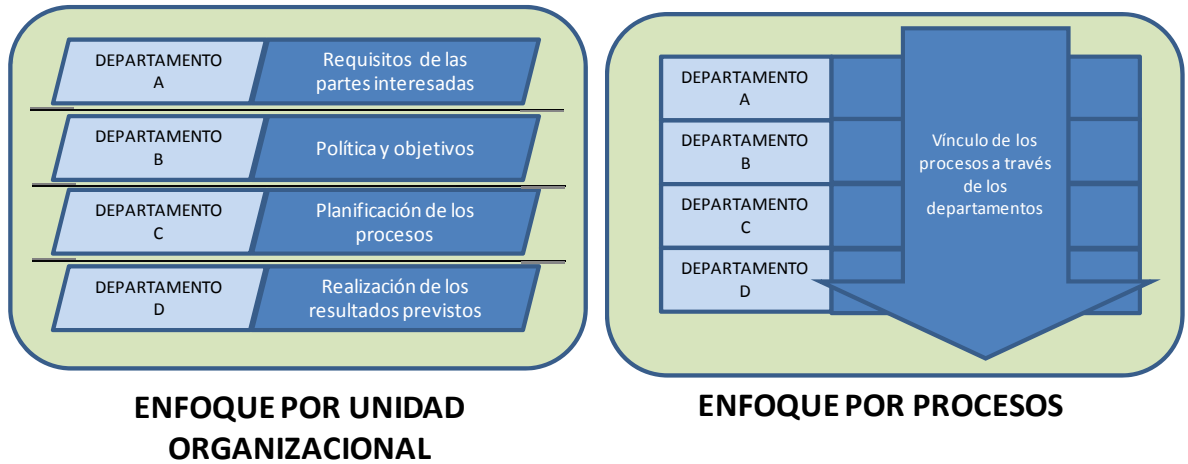
Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos de la organización y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización. La eficacia y eficiencia del proceso pueden evaluarse a través de procesos de revisión internos o externos.

Un enfoque basado en procesos es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas. Las organizaciones están estructuradas a menudo como una jerarquía de unidades funcionales.

Las organizaciones habitualmente se gestionan verticalmente, con la responsabilidad por los resultados obtenidos dividida entre unidades funcionales. El beneficiario final u otra parte interesada no siempre ve todo lo que está involucrado. En consecuencia, a menudo se da menos prioridad a los problemas que ocurren en los límites de las interfases que a las metas a corto plazo de las unidades. Esto conlleva a la escasa o nula mejora para las partes interesadas, ya que las acciones están frecuentemente enfocadas en las funciones más que en el beneficio global de la organización.

El enfoque basado en procesos introduce la gestión transversal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización (Figura 3- Enfoques Organizacionales).

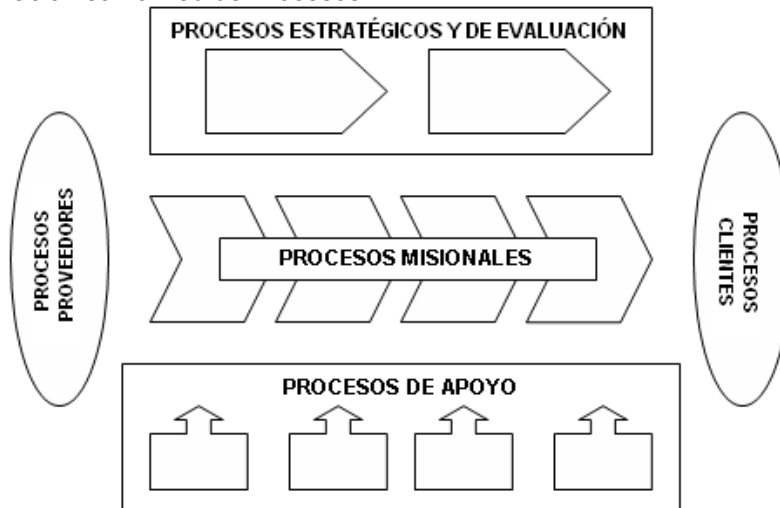
Figura 3. Enfoques Organizacionales



Fuente: ICONTEC, ISO/TC 176/SC 2/N 544R2.Diciembre 2003.

El desempeño de una organización puede mejorarse a través del enfoque basado en procesos. Los procesos se gestionan como un sistema, mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y sus interacciones. Los resultados de un proceso pueden ser elementos de entrada para otros y estar interrelacionados dentro de la red global o sistema global (Figura 4).

Figura 4. Organización como Red de Procesos



Fuente: USAID / Casals & Associates

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 4 ilustra los vínculos entre los procesos que integran cualquier tipo de organización. Como procesos proveedores también se incluyen los de recolección de información de los beneficiarios que propicien el mejoramiento continuo y el desarrollo de la organización. De esta manera, los usuarios juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

**2.1.5. Principios de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000<sup>7</sup>.** Se han identificado ocho principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, los cuales son la base de los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la Norma NTC ISO 9001:2000:

- **ENFOQUE AL CLIENTE:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían entender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.
- **LIDERAZGO:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos crean y mantienen un ambiente interno en donde el personal pueda participar activamente en el logro de los objetivos organizacionales.
- **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

---

<sup>7</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO-9000:2000. Bogotá D.C., 2000.

- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- MEJORA CONTINUA: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

**2.1.6. Requisitos Generales de la Norma ISO 9001:2000<sup>8</sup>.** La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.

---

<sup>8</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Colombia 2000.

- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En lo pertinente a la documentación, el Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

- Declaración documentada de una política y objetivos de calidad.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por la norma.
- Los documentos necesarios por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los documentos requeridos por la norma.

**2.1.7. Importancia y Beneficios de la Implementación de un SGC.** El diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 aporta a la organización grandes beneficios, tanto en el ámbito interno como en el externo.

A nivel externo:

- Eleva la competitividad de la organización frente a los competidores.
- Incrementa la confianza de los beneficiarios.
- Abre las puertas a posibles mercados internacionales.

A nivel interno:

- Establece un marco estratégico que le permite desarrollarse como organización.
- Fomenta la participación de los integrantes de la organización.
- Identifica claramente los requisitos de los beneficiarios.
- Mejora el desempeño, la coordinación y la productividad.
- Permite identificar las oportunidades de mejora en la organización, fomentando el mejoramiento continuo.
- Identificar posibles falencias por parte de los diferentes proveedores de la organización.
- Mejora los procesos de la organización.

Existen otros aspectos adicionales que aporta el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales están sujetos a la actitud, participación, motivación y compromiso de los integrantes de la organización.

## **2.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

“La administración de riesgos es el conjunto de acciones llevadas a cabo en forma estructurada e integral, que permite a las organizaciones identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de emprender en forma efectiva las medidas necesarias para responder ante ellos”<sup>9</sup>

La administración de riesgos permite identificar y administrar aquellas posibles circunstancias o eventualidades que pongan en peligro o dificulten el cumplimiento de los objetivos de una organización. Le permite al nivel estratégico, detectar las

---

<sup>9</sup> MEJIA QUIJANO, Rubi Consuelo. Administración de Riesgos, un enfoque empresarial. Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2006.

posibles fallas que puedan presentar los procesos y tomar medidas preventivas a fin de evitarlas o disminuir su impacto.

El estudio y manejo de los riesgos no es un tema nuevo, de alguna u otra forma, las entidades, negocios y grandes empresas han venido desarrollando planes, programas y proyectos tendientes a darle un manejo adecuado a los riesgos, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar. Es así como se encuentra que existen diferentes formas de abordar el tema de los riesgos dependiendo del tamaño de la entidad, los objetivos que persigue, la cultura administrativa, la complejidad de sus operaciones y la disponibilidad de recursos, entre otros.

**2.2.1. Riesgo.** Riesgo es el daño potencial que puede surgir por un proceso presente o suceso futuro. Diariamente en ocasiones se lo utiliza como sinónimo de probabilidad, pero en el asesoramiento profesional de riesgo, el riesgo combina la probabilidad de que ocurra un evento negativo con la cantidad de daño que este evento causaría. Es decir, en palabras claras, el riesgo es la posibilidad de que un peligro pueda llegar a materializarse.

“El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer, casi se podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios o de cualquier asunto que no incluya la palabra riesgo, es por ello que la humanidad desde sus inicios buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló - al igual que la mayoría de las especies animales – maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo, La gerencia de riesgo y el nuevo enfoque de control interno planteado por el “COSO”

**2.2.2. Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos.** La identificación de los riesgos consiste en, a partir de un análisis real del estado de los procesos, listar aquellos riesgos que se consideren de alto impacto en el desarrollo de las actividades de la Institución. Posteriormente, para cada uno de los riesgos identificados se deben determinar las causas y efectos que tendría la materialización de los mismos. Con este nivel de detalle, se facilita la interpretación y el diseño de las acciones correctivas o preventivas que permitan mitigar, sobrellevar o eliminar definitivamente las amenazas identificadas.

Una vez se dispone de la lista detallada de los riesgos, con sus causas y posibles consecuencias, se procede a realizar su valoración de manera cuantitativa, estableciendo la frecuencia con que se presentan y la severidad o gravedad de los efectos que podrían tener en la organización. Después de analizar la frecuencia, se definen las medidas de prevención necesarias para reducir la probabilidad de ocurrencia y al analizar la severidad, se definen las medidas de protección necesarias para reducir el impacto y las consecuencias de la materialización del Riesgo.

**2.2.3. Mapa de Riesgos.** Un mapa de riesgos es una representación gráfica que evidencia las características, las especificaciones y los elementos que integran un lugar o un objeto específico. Es un instrumento gerencial que pretende representar de manera organizada y lógica las diferentes actividades que integran dicha gestión, tanto en una mirada retrospectiva de la misma como de referencia sobre los estándares de calidad que se deben cumplir en cada una de sus fases. De esta manera, se logra una apreciación global y sistémica de riesgos que colocan a las entidades en condiciones de vulnerabilidad.

Su utilidad práctica en el proyecto consiste en la apreciación temprana de los riesgos que rodean la actividad contractual, y prevenir sus efectos con el diseño y aplicación de estrategias de gestión conducentes y pertinentes para este

propósito. Por lo tanto se convierte en un instrumento de aplicación periódica que permite institucionalizar una sana práctica de administración preventiva de los riesgos.

**2.2.4. Beneficios de la Administración de Riesgos.** Organizaciones que han aplicado enfoques efectivos de administración de riesgos han reportado entre otros los siguientes beneficios:

A nivel organizacional:

- Alcance o logro de los objetivos organizacionales.
- Énfasis en prioridades de negocio: permite a los directivos enfocar sus recursos en los objetivos primarios. Tomar acción para prevenir y reducir pérdidas, antes que corregir después de los hechos, es una estrategia efectiva de administración del riesgo.
- Fortalecimiento del proceso de planeación.
- Apoyo en la identificación de oportunidades.
- Fortalecimiento de la cultura de autocontrol.

Al proceso de administración:

- Cambio cultural que soporta discusiones abiertas sobre riesgos e información potencialmente peligrosa. La nueva cultura tolera equivocaciones pero no tolera errores escondidos. La nueva cultura también hace énfasis en el aprendizaje de los errores.
- Mejor administración financiera y operacional al asegurar que los riesgos sean adecuadamente considerados en el proceso de toma de decisiones. Una mejor administración operacional generará servicios más efectivos y eficientes. Anticipando los problemas, los directivos tendrán mayor oportunidad de reacción y de tomar acciones. La organización será capaz de cumplir con sus promesas de servicio.

- Mayor responsabilidad de los administradores en el corto plazo. A largo plazo, se mejorarán todas las capacidades de los directivos.

### 3. GENERALIDADES

Como generalidades de la Universidad se mencionará brevemente su inicio al igual que la misión y la visión, base primordial del funcionamiento, crecimiento y proyección. También hará alusión al Proceso de Contratación, que es liderado por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, de quien también se hará una pequeña presentación.

#### 3.1. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

**3.1.1. Reseña Histórica<sup>11</sup>.** La Universidad Industrial de Santander fue creada en 1.947 por las Ordenanzas números 41 de 1.940 y 83 de 1.947 emitidas por la Asamblea Departamental de Santander. 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, Mario Galán Gómez presentó ante la Asamblea de Santander el proyecto de ordenanza que inició el proceso legal de creación de la Universidad, este 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. 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. Conforme a lo dispuesto

---

<sup>11</sup> Tomado de la página [www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co)

por esta ordenanza, durante el año 1941 empezó a funcionar un bachillerato técnico en la Escuela Industrial “Dámaso Zapata”.

El ingeniero Julio Álvarez Cerón redactó el primer estatuto orgánico, el cual fue sancionado en marzo de 1947 (decreto 583), “por el cual se crea la Universidad Industrial de Santander”. En el documento preparado para la Dirección Departamental de Educación, la UIS estaría inicialmente integrada por tres facultades mayores de Ingeniería Industrial (especializadas en Mecánica, Electricidad y Química) y por dos facultades menores anexas: el Colegio de Santander y el Instituto Industrial Dámaso Zapata.

El primer rector de la UIS fue Nicanor Pinzón Neira, ingeniero civil de la Escuela de Minas de Medellín. En 1953, durante la rectoría de Julio Álvarez Cerón, los profesores y los estudiantes ocuparon la sede de la ciudad universitaria. Un año después, se abrieron dos programas de ingeniería más (Metalúrgica y Petróleos) para atender las demandas de los empresarios del país y la inminente reversión de la Concesión de Mares a la nación.

En 1958, el número de estudiantes había ascendido a 675 y al comenzar la década de los años sesenta ya existían doce edificios ocupados por las diversas facultades de ingeniería, por el Instituto de Investigaciones y por la biblioteca.

Durante el segundo quinquenio de la década de los sesenta, bajo la rectoría de Juan Francisco Villarreal, la UIS se fusionó con la Universidad Femenina trajo al campus las mujeres que estudiaban Diseño Arquitectónico, Bacteriología, Fisioterapia y Nutrición. Ese fue el punto de partida para la creación de la facultad de profesiones de la salud, un proyecto que agregó a la Universidad los programas de Medicina y Enfermería. El campus central fue acompañado por el de esta Facultad, ubicado junto al Hospital Universitario Ramón González Valencia.

La creación del programa de Trabajo Social (1967) y la adopción del régimen administrativo de seis divisiones agrupadoras de departamentos, según los lineamientos del Plan Básico, cambió el modelo administrativo europeo por el modelo norteamericano. En 1970 se creó el programa de Ingeniería de Sistemas y la Licenciatura en Idiomas, y tres años después las Licenciaturas en Matemáticas y Biología.

El Plan de Desarrollo pudo mostrar sus mejores resultados al final de la década: la planta de profesores había aumentado de 276 a 433 personas, la matrícula estudiantil había pasado de 2.664 a 4.547 jóvenes, la oferta de carreras profesionales había llegado a 23, las construcciones llegaron a 46.189 metros cuadrados y la colección de la Biblioteca había ascendido a 55.000 volúmenes.

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 espectro de los programas profesionales: Geología (1982), Física (1983), Diseño Industrial (1985), Música (1985) e Historia (1987).

A partir de la rectoría de Rafael Serrano Sarmiento se iniciaron los programas de especialización, maestría y doctorado. Al final de la década se habían creado 7 especializaciones y 7 maestrías.

En la administración de Jorge Gómez Duarte ya sobre la década de los 90, se crea el Programa de Regionalización que sitúa proyectos educativos presenciales en el Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja. Así mismo, se amplió la cobertura mediante programas de educación continua y presencialidad concentrada con los cuales se logró una cobertura en 17 departamentos del país. En la década de los noventa se adoptó el régimen de las escuelas, intentando centralizar los servicios de enseñanza, investigación y extensión en unidades temáticas especializadas. Esta reforma dejó a salvo las cinco facultades (Ciencias, Ciencias Humanas, Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas,

Salud) que hoy en día agrupan cerca de tres decenas de escuelas (Ver Figura 1). Bajo el espíritu de la Ley General de la Educación Superior (Ley 30 de 1992), la Universidad revisó su misión y todos sus reglamentos internos durante la década de los años noventa, preparándose para la acreditación de sus programas.

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.

**3.1.2. Misión<sup>12</sup>.** 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.

---

<sup>12</sup> Tomado de la página [www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co)

**3.1.3. Visión<sup>13</sup>.** La Universidad Industrial de Santander es una institución de educación superior estatal y autónoma, financiada por el Estado, comprometida con la defensa de un estado social y democrático de derecho y de derechos humanos y la proposición de políticas públicas que garanticen el acceso de la población a condiciones de vida digna.

La UIS es actor principal del desarrollo económico, social y cultural de la región y ejemplo de democracia, convivencia, autonomía y libertad responsable.

Es lugar de consulta sobre las tendencias y desarrollos en el campo de las ciencias, los avances tecnológicos, las necesidades y oportunidades del mundo del trabajo y los deseos de bienestar de la comunidad.

La vigencia social de la universidad se manifiesta en su participación activa en organismos de planificación local, regional y nacional, en agrupaciones de participación ciudadana para la proposición y el seguimiento de políticas y programas de desarrollo social, económico y cultural. En el fortalecimiento de sus relaciones con los sectores políticos, sociales y generadores de bienes y servicios que propendan por el bien común, en el marco de la conveniencia institucional. En la integralidad de todos los miembros de la comunidad universitaria, los cuales están formados en el espíritu científico. En la apropiación y el ejercicio de los derechos humanos universales y los derechos políticos, económicos, sociales y culturales correspondientes a la práctica de la ciudadanía y en el ejercicio de una conducta profesional solidaria con la construcción de la nación colombiana.

Es sitio obligado de referencia y consulta para proponer o evaluar las alternativas de solución a los problemas prioritarios de la comunidad, y su contribución es ampliamente valorada como insumo crítico para continuar avanzando en la construcción de una sociedad en donde la equidad, la justicia, la solidaridad y el

---

<sup>13</sup> Tomado de la página [www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co)

respeto por los derechos humanos y la naturaleza, sean los pilares del desarrollo humano sostenible en el marco de una cultura de paz.

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternativas de energía, petroquímica y carboquímica, nuevas opciones para uso de combustibles, nuevos materiales y tecnologías de materiales compuestos, aprovechamiento y uso sostenible de la biodiversidad, promoción de la salud, prevención y control de las enfermedades de mayor ocurrencia, estímulo y acompañamiento a procesos de organización comunitaria orientados al desarrollo social y cultural, y mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles. Mantiene como líneas transversales la investigación en electrónica, telecomunicaciones, informática y ciencia y tecnología del medio ambiente.

Promueve el desarrollo de la literatura y las artes. En todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan como docentes-investigadores y se mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

Ofrece, desde la región nororiental al país, formación permanente de alta calidad y pertinencia social, propendiendo por la equidad en el acceso, con fundamento en el mérito académico. Sostiene intercambios y pasantías de profesores y estudiantes con Universidades extranjeras de alta calidad y presenta una amplia oferta de programas presenciales e interactivos mediante tecnologías para la educación virtual.

Es una organización inteligente capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los cambios y a las necesidades emanadas del entorno. Recibe del Estado los recursos suficientes para adelantar sus funciones de investigación, formación y proyección social, en reconocimiento a su calidad, a los resultados presentados anualmente ante la sociedad y a sus políticas de eficiencia en la utilización de los

recursos. Invierte sus rentas propias para fortalecer su posición de excelencia en el medio universitario.

**3.1.4. Organización.** 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. Las Facultades son unidades académicas y administrativas que agrupan campos y disciplinas afines del conocimiento, profesores, personal administrativo, bienes y recursos, con el objeto de orientar, planificar, fomentar, coordinar, integrar y evaluar actividades de las Escuelas y Departamentos a su cargo, de conformidad con las políticas y criterios emanados del Consejo Superior (máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad) y del Consejo Académico (máxima autoridad académica).

Cada Facultad está dirigida por el Decano y el Consejo de Facultad y tiene para la orientación, fomento y coordinación de las actividades de investigación y de extensión, un Director de Investigaciones dependiente del Decano.

Las Escuelas son unidades académicas y administrativas que agrupan uno o varios campos afines del conocimiento y desarrollan programas académicos de pregrado o postgrado, de investigación y de extensión. Cada Escuela tiene un Director quien está asesorado por el Consejo de Escuela y a su cargo se encuentra el personal docente y administrativo adscrito a ésta. Solamente la Escuela de Medicina tiene subdirector, por la cantidad de programas académicos de especialización que maneja.

De la Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas dependen las Escuelas de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Telecomunicaciones; Ingeniería Mecánica; Estudios Industriales y Empresariales; Ingeniería Civil; Ingeniería de Sistemas y Diseño Industrial.

La Facultad de Ingenierías Físico-Químicas está conformada por las Escuelas de Ingeniería Química, Ingeniería Metalúrgica, Ingeniería de Petróleos y Geología. Hacen parte de la Facultad de Ciencias, las Escuelas de: Física, Química, Matemáticas y Biología.

De la Facultad de Salud, las Escuelas de: Medicina, Enfermería, Bacteriología y Laboratorio Clínico, Fisioterapia y Nutrición.

Conforman la Facultad de Ciencias Humanas, las Escuelas de: Trabajo Social, Idiomas, Educación, Artes, Derecho y Ciencia Política, Historia, Filosofía y Economía y Administración.

Los Departamentos son unidades académicas y administrativas dependientes de una Facultad o Escuela, que prestan servicios a una o varias Escuelas y desarrollan programas de investigación y extensión, de conformidad con las políticas y directrices de la Universidad.

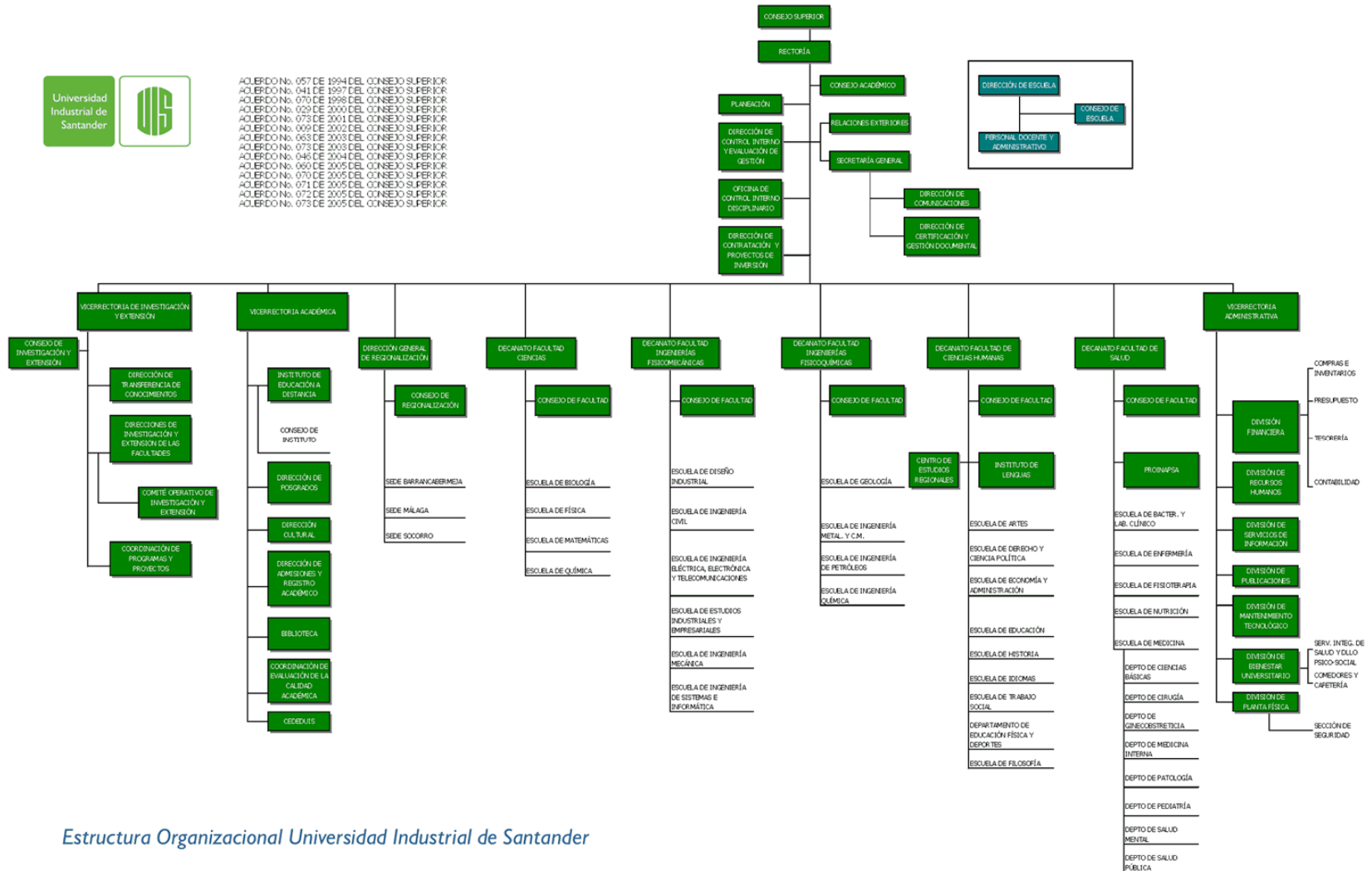
Así, el Departamento de Deportes pertenece a la Facultad de Ciencias Humanas, y de la Escuela de Medicina dependen los Departamentos de Ciencias Básicas, Cirugía, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Patología, Pediatría, Salud Mental y Salud Pública.

La Dirección General de Regionalización es la encargada de planificar, fomentar, dirigir, coordinar, evaluar y propender por la calidad académica de los programas de regionalización de la Universidad Industrial de Santander. Además, este organismo se constituye en la instancia correspondiente para la toma de

decisiones directamente relacionadas con las sedes, para permitir una mayor agilidad y participación activa de las personas directamente relacionadas con su actividad.

Por su parte, del Instituto de Estudios a Distancia (INSED) unidad académica y administrativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, dependen los programas de educación a distancia de la Universidad. El INSED ofrece además apoyo técnico y logístico para la utilización de metodologías convencionales en las distintas Escuelas. Al frente del Instituto se encuentra un Director General y los Coordinadores de los Programas Académicos que ofrece.

Figura 5. Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander



Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander

Fuente: Universidad Industrial de Santander

### **3.2. DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN**

De acuerdo a lo establecido en la Ley 30 de 1.992, acerca de la autonomía que poseen las universidades estatales para crear un régimen de Contratación regido por las normas civiles y comerciales, el Consejo Superior aprueba mediante el Acuerdo No. 052 de 1.994 el Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander, el cual expresa en su artículo 7º la creación de la Junta de Licitaciones y Contratos como organismo asesor del Rector y encargada de revisar, analizar y conceptuar sobre los pliegos de condiciones de las licitaciones; analizar las propuestas que formulen los proponentes y emitir concepto para el Rector con base en las evaluaciones de carácter técnico, económico y jurídico y el mismo Reglamento mencionado.

La creación de esta Junta de Licitaciones es ratificada mediante el Acuerdo No. 57 de 1.994, en donde se contempla la existencia de esta Unidad dentro de la Estructura Organizacional de la Universidad adjunta a la Rectoría. Posteriormente, debido al incremento en la complejidad del Proceso de Contratación y el modelo de descentralización académico administrativa en la Universidad, se requiere de un grupo de trabajo que tenga, desarrolle y aplique conocimientos en gestión de Contratación y de proyectos de inversión, que pueda responder con oportunidad, eficiencia y eficacia a los requerimientos institucionales. Por tal motivo, mediante el Acuerdo No. 046 de 2.004, el Consejo Superior suprime la Junta de Licitaciones y Contratos, dando paso a la creación de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, quien asume las funciones del antiguo órgano de Contratación y responde por otras actividades, contempladas en el mismo Acuerdo.

Reestructurada la Unidad responsable de la actividad de Contratación, el Consejo procedió a actualizar la Reglamentación vigente, que debido al desarrollo de nuevas tecnologías y procedimientos de Contratación pública, se estaba quedando obsoleta. Por lo tanto, mediante el Acuerdo No. 019 de 2.005, se adopta

el nuevo Reglamento de Contratación. Este nuevo Reglamento contempla, a diferencia de su antecesor, los principios básicos que debe tener en cuenta la Dirección de Contratación durante el desarrollo de sus actividades: planeación, publicidad, transparencia y selección objetiva, responsabilidad de los servidores de la universidad y la de los asesores o directores de proyecto. Asimismo, brinda una visión actualizada del marco normativo que debe regir dicha actividad.

Una vez establecidos el equipo de trabajo y la reglas para el desarrollo de la actividad, se desarrolló la herramienta que permitiera realizar la gestión de Contratación de manera correcta: el Manual de Contratación, aprobado por la Resolución No. 809 de 2.005, y que contempla los procedimientos básicos que se deben tener en cuenta durante el desarrollo de la Contratación con personas naturales y/o jurídicas. Actualmente, estos tres elementos contemplan toda la actividad de Contratación de la Universidad.

**3.2.1. Propósitos de la Dirección de Contratación.** La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión tiene como propósitos:

- ✓ Asesorar a las distintas Unidades Académico-Administrativas en los procesos de adquisición de bienes por montos inferiores en los que no interviene la Dirección de Contratación.
- ✓ Consolidar los Términos de Referencia o Pliegos de Condiciones definitivos para las contrataciones que lo requieran.
- ✓ Realizar el proceso de Selección de Contratistas.
- ✓ Mantener un constante control y seguimiento de los contratos en ejecución, para garantizar la calidad de los bienes y servicios adquiridos.
- ✓ Evaluar los procesos contractuales llevados a cabo.

**3.2.2. Clientes.** La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión presta sus servicios a todas las unidades académico-administrativas de la Institución, centralizando los procesos de adquisición de bienes y/o servicios por cuantías mayores a 50 SMLMV; a los proveedores brindándoles la información acerca de los procesos, los trámites de pago y sirve como puente de información para recolectar las observaciones acerca de los pliegos o términos de referencia; finalmente, presenta informes de desempeño y gestión a entes de control.

**3.2.3. Personal.** La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión cuenta actualmente con 7 personas que componen su equipo de trabajo. Se reconocen 4 clases de empleos dentro de la Dirección:

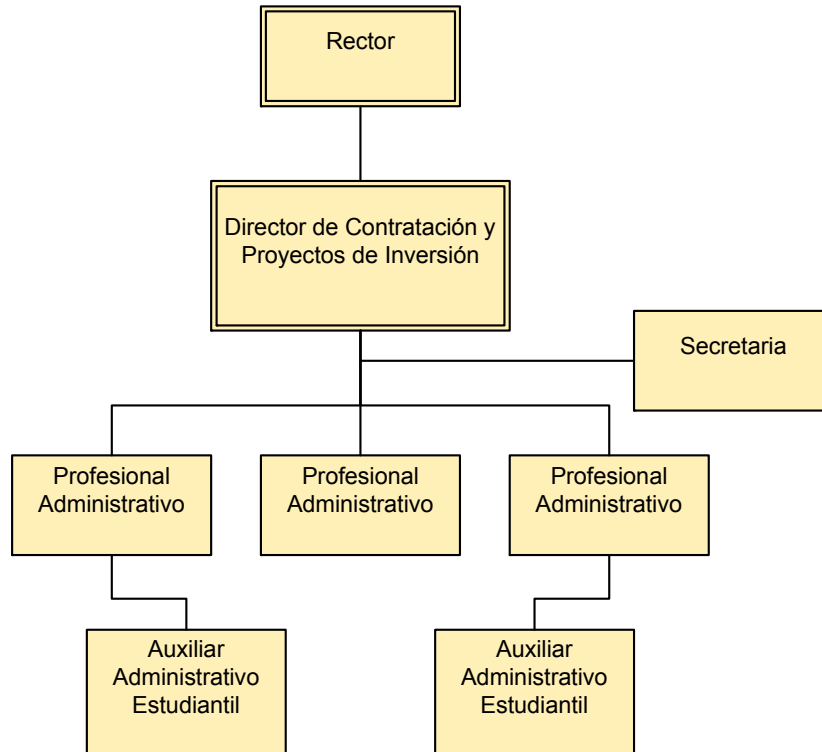
- ✓ *Directivo:*
- ✓ *Profesional administrativo:*
- ✓ *Asistencial:* La DCPI cuenta con un empleo de este tipo que realiza funciones de secretaria apoyando al director de la Unidad, así como a los profesionales administrativos.
- ✓ *Auxiliar Administrativo estudiantil:*

Tabla 3. Cargos Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión Hoy

<b>CARGO</b>	<b>Nº de personas</b>
Director	1
Profesional Administrativo	3
Secretaria	1
Auxiliar Administrativo Estudiantil	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Autores

Figura 6. Estructura Orgánica de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.



Fuente: Autores

### 3.3. DESARROLLO METODOLOGICO

Durante el desarrollo del proyecto, en cada una de las etapas metodológicas propuestas, los integrantes llevaron a cabo las siguientes actividades:

**3.3.1. Diagnóstico.** A partir del diagnóstico elaborado durante el desarrollo del proyecto de diseño e implementación del MECI 1000:2005, los integrantes realizaron el diagnóstico del estado del Proceso de Contratación y su nivel de avance con respecto a los requisitos establecidos en la Norma NTC-ISO 9001:2000. Para esto, utilizaron la tabla de correspondencia entre el MECI, la NTCGP 1000:2005 y la NTC-ISO 9001:2000, promediando los valores obtenidos y estableciendo el nivel de avance para cada uno de los numerales que integran la Norma que estructura el Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, se presentaron las observaciones y aclaraciones respectivas de la valoración y los hallazgos encontrados en el Proceso de Contratación para cada uno de los numerales de la Norma a implementar. La información consolidada de la etapa de diagnóstico se encuentra en la Tabla 10 Estado del Proceso de Contratación.

**3.3.2. Planificación.** En esta etapa, los integrantes del proyecto utilizaron la Política y los Objetivos de Calidad definidos por la Dirección Universitaria y el Comité de Calidad, el mapa de procesos de la Institución y los indicadores diseñados para el seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad a nivel institucional, para diseñar la caracterización del proceso de Contratación y los indicadores de gestión. Esta planificación parte del establecimiento del grupo primario del proceso, quien será el encargado de supervisar el desarrollo de estos documentos por parte de los estudiantes encargados de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

**3.3.3. Sensibilización y Capacitación.** La etapa de sensibilización y capacitación se realizó mediante cinco sesiones realizadas por los integrantes del proyecto sobre los aspectos más relevantes del Sistema de Gestión de la Calidad y la metodología para su implementación. Asimismo, se promovió la participación y motivación de los integrantes de la Unidad Líder del Proceso. Paralelo a estas sesiones, la Dirección Universitaria realizó reuniones de sensibilización para los líderes de los diferentes procesos, fomentando la participación de los mismos en el desarrollo del proyecto.

**3.3.4. Documentación.** En esta etapa, los integrantes utilizaron las directrices establecidas por el Proceso de Gestión Documental para la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Inicialmente realizaron la revisión de la documentación que se encontraba vigente y realizaron los ajustes de forma y contenido requeridos para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, los de ley y los establecidos por la organización. De esta manera, se elaboraron los documentos para el Proceso de Contratación, bajo la supervisión y revisión del grupo primario y la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad. La elaboración de los documentos se describe de manera detallada en el Capítulo 7 del presente informe.

**3.3.5. Implementación.** Durante la etapa de implementación se realizó la revisión, adecuación y socialización de los documentos elaborados y el trámite de aprobación, establecido en el Procedimiento Control de Documentos. Asimismo, se incluye la publicación y divulgación de los aspectos relevantes del Proceso de Contratación a los integrantes de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, y a los demás Líderes de Proceso. De esta manera se inicia la utilización de los formatos diseñados, la revisión de los registros derivados de los procesos contractuales para que cumplan con los nuevos lineamientos estipulados para el Sistema de Gestión de la Calidad. Los integrantes del proyecto realizaron la consolidación de las evaluaciones de proveedores para las diferentes modalidades, el diseño y aplicación de la encuesta de satisfacción, y la elaboración del mapa de riesgos para el proceso.

**3.3.6. Evaluación y Mejora.** En esta última fase, los integrantes realizaron el acompañamiento de las diferentes actividades de evaluación: dos auditorías internas de calidad, una preauditoría externa, una actividad de seguimiento, la revisión de la dirección y la elaboración de los informes de desempeño. Derivadas de estas actividades, elaboraron y desarrollaron junto con el equipo primario las acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitieran superar los hallazgos presentados.

## **4. DIAGNÓSTICO**

Para efectos de determinar el estado de la Universidad Industrial de Santander y específicamente el de la Dirección de Contratación, respecto de los requisitos exigidos en la NTC ISO 9001:2000, se procedió a realizar un diagnóstico institucional, liderado por la Coordinación de Calidad y un diagnóstico del estado del Proceso de Contratación, realizado por los autores del proyecto, cuyos resultados se presentan a continuación.

### **4.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) SEGÚN LA NTC ISO 9001:2000**

En una institución académica como es la Universidad Industrial de Santander, que está en constante búsqueda del conocimiento y de la calidad del mismo, es muy importante que los procesos misionales y de apoyo que aportan a este objetivo, sean ejecutados de forma correcta y que a su vez sean eficaces, eficientes y efectivos para garantizar el resultado; por esta razón, la UIS ha iniciado un proyecto de carácter institucional con miras a lograr la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000 en los procesos que apoyan las actividades misionales de la Universidad (Investigación, Docencia y Extensión) el cual empezó el 15 de enero de 2007.

Para dar inicio al proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en su estructura metodológica se definieron las siguientes etapas: diagnóstico, planificación, documentación, implementación, evaluación. Para la etapa de diagnóstico fue necesario determinar el estado en el que se encontraban los procesos de apoyo a las actividades misionales, es decir, se debían identificar las actividades que realizan, el nivel de documentación de las mismas, la

existencia de indicadores de gestión y la responsabilidad del personal que conforma las distintas Unidades Académico-Administrativas adscritas a la Rectoría y las vicerrectorías Académica y Administrativa encargadas de la ejecución de los procesos de apoyo.

Este diagnóstico fue liderado por el equipo coordinador del proyecto de implementación del SGC y se hizo en las Unidades mencionadas siguiendo el cronograma de diagnóstico que se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Cronograma Diagnóstico a las Unidades Administrativas

<b>Unidad Académica-Administrativa</b>	<b>Fecha</b>
Mantenimiento Tecnológico	Enero 23 de 2007 11:00 a. m.
Bienestar universitario	Enero 23 de 2007 2:00 p. m.
Sistemas de información	Enero 24 de 2007 9:30 a. m.
División Financiera	Enero 24 de 2007 2:00 p. m.
Planta Física	Enero 24 de 2007 4:00 p. m.
Recurso Humano	Enero 25 de 2007
Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión	Enero 30 de 2007 3.00 p. m.
Publicaciones	Enero 30 de 2007 4.00 p. m.
Vicerrectoría Académica y Coordinación de posgrados	Enero 31 de 2007 3:00 p. m.
Biblioteca	Febrero 1 de 2007 2:00 p. m.
Dirección Cultural	Febrero 1 de 2007 4:00 p. m.
Cedeuis	Febrero 5 de 2007 2:00 p. m.
Coordinación Guatiguará	Febrero 6 de 2007 11:00 a. m.
Dirección de certificación y gestión documental	Febrero 14 de 2007 10:00 a. m.
Admisiones y registro académico	Febrero 15 de 2007 3:00 p. m.
Relaciones exteriores	Febrero 15 de 2007 8:00 a. m.

Fuente: Coordinación SGC

En el anterior cronograma no se encuentra la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión dado que esta unidad se unió al proyecto de forma posterior a la planeación de dicho diagnóstico. Inicialmente esta Dirección se encontraba adelantando la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, de manera que el diagnóstico de esta unidad fue adelantado por los estudiantes que en ese momento trabajaban en la

implementación del MECI y que posteriormente entraron a formar parte del equipo que colaboraría en el desarrollo del SGC en el Proceso de Contratación.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico adelantado a las Unidades que harían parte del proyecto de implementación del SGC tomando como referencia los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 se encuentran en la tabla 5:

Tabla 5. Diagnóstico a las Unidades Administrativas

VARIABLE	SD	D&D	IM	ME	OBSERVACIONES
Compromiso activo y permanente participación en el Sistema por parte de la dirección			X		Se evidencia un compromiso por parte de la Dirección y líderes de proceso.
Alcance del sistema	X				No se tiene definido el alcance del SGC. No se tiene un conocimiento claro por parte de los miembros de la Universidad del cual es el alcance definido para la certificación.
Diseño de la arquitectura del mismo, es decir la identificación de los procesos y su interacción.	X				En el proyecto MECI se planteó una propuesta de mapa de procesos que no corresponde a los requisitos del SGC. No se evidencian las interacciones entre los mismos.
Descripción de procesos Descripción de procesos	X				No se han documentado las caracterizaciones de los procesos que conforman el SGC. Existían algunas propuestas de caracterización dentro de las unidades de Bienestar Universitario. Dirección Cultural y Planta Física, las cuales se tuvieron que ajustar dentro de la propuesta de un sistema integral de gestión (no por divisiones)
Política de calidad		X			Se cuenta con políticas dentro del Proyecto Institucional pero es necesario revisarlas y definir su adecuación al SGC-
Objetivos de calidad	X				No se han establecido. Es necesario definir objetivos de calidad institucionales e integrarlos a cada uno de los procesos.
Indicadores y metas para los objetivos de calidad	X				No se han establecido indicadores formales. Se ven inmersos dentro de los informes de gestión que realiza anualmente cada unidad.

Responsables		X			Se ha asignado al Vicerrector administrativo como el Representante de la Dirección. Se tienen líderes de proceso de las diferentes Unidades, pero no se han precisado las responsabilidades para con el SGC.
Asignación de recursos		X			Se han asignado los recursos necesarios para el desarrollo de este proyecto. De acuerdo con las áreas críticas de cada proceso es necesario ajustar los recursos.
Documentación		X			En algunas Unidades de la Universidad se cuenta con documentos base que deben ser actualizados y a nivel general no se tienen estandarizadas la totalidad de las actividades desarrolladas en cada área, igualmente no existe ninguna referencia sobre los procedimientos obligatorios exigidos por la norma ISO 9001:2000 como son: Procedimiento control de documentos, registros, auditorías internas, producto no conforme, acciones correctivas y preventivas. Igualmente no se cuenta con un manual de calidad y el manual de funciones se encuentra desactualizado.

Fuente: Informe de Diagnóstico Coordinación de Calidad

SD: sin diseño

D&D: diseñado y desarrollado

IM: Implementado

ME: Mejorado

#### 4.2. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Para realizar el diagnóstico de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión en cuanto al estado que presenta frente a la NTC ISO 9001, se realizaron las siguientes actividades:

- Entrevistas con cada uno de los integrantes de la unidad con el propósito de interactuar con las personas que conocen e identifican el Proceso de Contratación y el funcionamiento de la unidad

- A cada integrante de la Unidad se le solicitó información referente a las actividades desarrolladas dentro del proceso y los recursos con que contaban (documentos de respaldo, instalaciones, etc.).
- Se utilizaron los resultados obtenidos en el Diagnóstico realizado para el MECI (Anexo 1), teniendo en cuenta la correspondencia que presenta el Modelo de Control Interno con la NTGP 1000 y esta a su vez con la NTC ISO 9001:2000. Entonces, cada numeral correspondiente a la NTC se valoró de acuerdo a los resultados arrojados por el diagnóstico MECI que comprendía una numeración de 1 a 5 con el siguiente significado para cada número de acuerdo al nivel de implementación observado:
  1. No se cumple.
  2. Se cumple insatisfactoriamente.
  3. Se cumple aceptablemente.
  4. Se cumple en Alto Grado.
  5. Se cumple Plenamente.
- Las conclusiones del estado del Proceso de Contratación de acuerdo a la norma fueron consignados en una matriz que relaciona los numerales de la norma que aplicaban al proceso con el estado observado para cada uno de ellos y su respectivo estado de cumplimiento representado por un número de 1 a 5.

De esta manera se logró obtener el Diagnóstico para el Proceso de Contratación.

El Proceso de Contratación en la Universidad Industrial de Santander es liderado por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión y hace parte de los procesos de apoyo a los procesos misionales de la Universidad. En el presente diagnóstico, realizado en la segunda semana del mes de mayo de 2007, se

determinaron las actividades adelantadas por la DCPI, los documentos en los que se soporta, el personal colaborador, las herramientas de gestión para garantizar su buen funcionamiento y su estado de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.

#### 4.2.1. Actividades Macro.

- Asesorar a las distintas Unidades Académico-Administrativas en los procesos de adquisición de bienes por montos inferiores a 50 SMLMV, en los que no interviene la Dirección de Contratación.
- Asesorar a la Dirección de la Universidad en temas referentes a próximos proyectos de inversión.
- Consolidar los Términos de Referencia o Pliegos de Condiciones definitivos para las contrataciones que lo requieran.
- Realizar el proceso de Selección de Contratistas.
- Mantener un constante control y seguimiento de los contratos en ejecución, para garantizar la calidad de los bienes y servicios adquiridos.
- Evaluar los procesos contractuales llevados a cabo.

**4.2.2. Personal.** La Dirección de Contratación contaba, para el momento del diagnóstico con 5 personas que componían su equipo de trabajo, el cual se relaciona en la Tabla 6:

Tabla 6. Cargos Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

CARGO	Nº de personas
Director	1
Profesional Administrativo	3
Secretaria	1
Auxiliar Administrativo Estudiantil	2
TOTAL	7

Fuente: Autores

**4.2.3. Documentos.** En la Dirección de Contratación se encontraron los siguientes Documentos aprobados:

- Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander (Acuerdo Superior 019 de 2005).
- Manual de Normas y los Procedimientos de Contratación en la Universidad Industrial de Santander (Resolución de Rectoría 809 de 2005).
- Procedimientos de Contratación aprobados por resolución:
  - Contratación de Bienes y Servicios cuantía menor a 50 SMLMV.
  - Contratación de Bienes y Servicios cuantía mayor o igual a 50 SMLMV y menor a 300 SMLMV.
  - Contratación de Bienes y Servicios cuantía mayor o igual a 300 SMLMV y menor a 500 SMLMV.
  - Contratación de Bienes y Servicios cuantía mayor o igual a 500 SMLMV (Licitaciones).
  - Contratación Intuitio Personae.

La Dirección de Contratación por ser una Unidad Asesora de Rectoría, se rige por las políticas y lineamientos institucionales, por esta razón, no cuenta con misión o visión propia.

**4.2.4. Registros.**

- Actas de apertura de convocatoria y licitación pública.
- Actas de cierre de convocatoria y licitación pública.
- Informes de evaluación técnica, jurídica y económica.
- Actas de adjudicación de Contratos o declaración de convocatoria o licitación desiertas.
- Actas de Obra.

- Recepción de Documentos.
- Los demás derivados de los procesos (Ver Anexo 7 Listados Maestros).

**4.2.5. Proyectos de Mejora.** Se encontró durante el Diagnóstico como proyecto de mejora el desarrollo y prueba de la herramienta informática que permite la implementación de la Contratación en línea.

**4.2.6. Indicadores de Gestión.** Para el momento en que se realizó el presente Diagnóstico (Mayo de 2007), la Dirección de Contratación manejaba algunas estadísticas e indicadores de gestión referentes a montos contratados (Tabla 7), los cuales utilizaba para evaluar su gestión periódicamente. En la siguiente tabla se muestra un ejemplo para los contratos por cuantías menores a 50 SMLMV.

Tabla 7. Estadísticas e indicadores de gestión usados para las Licitaciones

CONCEPTO	PRESUPUESTO	ADJUDICADO	CONCEPTO	CANT	CONCEPTO	CANT
LICITACIONES	49,502,738,977	38,194,472,459	NO. DE LICITACIONES	118	LICITACIONES DE ADJ. PARCIAL ADJUDICADAS DESIERTAS	3
LICITACIONES FUNCIONAMIENTO	15,210,964,374	12,794,919,868	NO. DE PROPONENTES	438	PORCENTAJE DE LICITACIONES DE ADJ. TOTAL	82.20%
LICITACIONES ADQUISICIONES DE EQUIPOS	12,513,931,470	7,089,142,840	PROMEDIO DE PROPONENTES POR LICITACIÓN	3.71	PROCENTAJE DE LICITACIONES DE ADJ. PARCIAL	16.10%
LICITACIONES PARA CUMPLIR CONVENIOS O EXTENSIÓN	3,087,995,173	1,632,965,788	PROMEDIO DE PROPONENTES POR LICITACIÓN DE CONSTRUCCIÓN	7.41	PROPONENTES ADJUDICADOS PARCIALMENTE	74
LICITACIONES CONSTRUCCIÓN	18,689,847,960	16,408,425,425	PROPONENTES RECHAZADOS	114	PROMEDIO DE PROPONENTES ADJUDICADOS POR LICITACIÓN PARCIAL	3.89
LICITACIONES ADJUDICADAS	42,040,262,589	37,925,453,921	PROPONENTES HABILITADOS	324	LICITACIONES ADJUDICADAS	94
LICITACIONES DESIERTAS	7,462,476,388	-	PROMEDIO DE PROPONENTES RECHAZADOS POR LICITACIÓN	0.97	LICITACIONES DESIERTAS	24
LICITACIONES ADJUDICADAS IMPORTADOS	3,377,146,973	2,077,240,036	PROPONENTES RECHAZADOS JURIDICAMENTE	33	DESIERTAS POR NO PRESENTACIÓN DE PROPUESTA	12
LICITACIONES ADJUDICADAS IMPORTADOS INCLUYENDO GASTOS DE IMPORTACIÓN (30%)	3,377,146,973	2,700,412,047	PROPONENTES RECHAZADOS TÉCNICAMENTE	67	PORCENTAJE DE ADJUDICACIÓN	79.66%
LICITACIONES ADJUDICACIÓN TOTAL	44,057,339,088	35,158,648,864	PROPONENTES RECHAZADOS ECONÓMICAMENTE	12	PORCENTAJE DE DESIERTAS	20.34%
LICITACIÓN ADJ. TOTAL ADJUDICADAS	37,092,998,524	35,158,648,864	LICITACIONES DE ADJUDICACIÓN TOTAL	97	OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACIÓN	205
LICITACIÓN ADJ. TOTAL DESIERTAS	6,964,340,564	-	LICITACIONES DE ADJUDICACIÓN TOTAL ADJUDICADAS	76	OBSERVACIONES ACEPTADAS	38
LICITACIONES ADJUDICACIÓN PARCIAL	5,445,399,889	2,766,805,057	LICITACIONES DE ADJUDICACIÓN TOTAL DESIERTAS	20	OBSERVACIONES NO ACEPTADAS	164
LICITACIÓN ADJ. PARCIAL ADJUDICADAS TOTALMENTE	928,248,883	565,729,526	LICITACIONES DE ADJUDICACIÓN PARCIAL	19	PORCENTAJE DE OBSERVACIONES ACEPTADAS	18.54%
LICITACIÓN ADJ. PARCIAL ADJUDICADAS PARCIALMENTE	3,415,237,502	1,790,285,098	LICITACIONES DE ADJ. PARCIAL ADJUDICADAS TOTALMENTE	3	PORCENTAJE DE OBSERVACIONES RECHAZADAS	80.00%
LICITACIÓN ADJ. PARCIAL DESIERTAS	498,135,824	-	LICITACIONES DE ADJ. PARCIAL ADJUDICADAS PARCIALMENTE	10	PROMEDIO DE OBSERVACIONES POR LICITACIÓN	1.74

Fuente: Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

Igualmente se manejan estas estadísticas e indicadores para las convocatorias pública realizadas en la Universidad.

#### 4.2.7. Observaciones.

- La Dirección de Contratación, a la fecha del diagnóstico (Mayo de 2007), cuenta solo con dos cargos definidos oficialmente: el Director y el Auxiliar Administrativo; el resto de personal se encuentra vinculado por modalidad outsourcing. Actualmente no se cuenta con un manual de funciones oficial que

contemple las funciones de los cargos ocupados. Sin embargo, se encuentra en proceso de actualización el Manual de Funciones de la Universidad.

- En la Dirección de Contratación, los funcionarios tienen un conocimiento adecuado de los procedimientos con los que cuenta, pues desde su creación son los mismos funcionarios quienes los han realizado y desarrollado.
- La Unidad cuenta con procedimientos documentados y aprobados por la Dirección Universitaria (5), sin embargo, se identifica el desarrollo de otros que no son reconocidos documentalmete, pero que han sido interiorizados por medio de la ejecución continua de ciertas actividades relacionadas y por la misma experiencia.
- Durante la planeación realizada para un proceso contractual, se hace la identificación de los riesgos más críticos en la operación de la unidad para establecer las previsiones necesarias para eliminar o disminuir su impacto; esta acción no es documentada.
- Como política interna, para evitar los riesgos, toda la documentación generada por los Procesos de Contratación lleva el aval del Asesor Jurídico de la Dirección y del Director de la Unidad. Así mismo, cuando el contrato lo amerita, se solicita la asesoría de personal experto para respaldar las decisiones tomadas.

#### **4.3. ESTADO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN FRENTE A LA NTC 9001:2000**

Para determinar el Estado del Proceso de Contratación de la UIS frente a la NTC 9001:2000 se identificaron los numerales de la norma que aplican y de esta forma, aprovechando los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado durante la implementación del MECI (Anexo 1), determinar el desarrollo de dichos numerales

en el Proceso. Para lograr utilizar los resultados arrojados por el Diagnóstico realizado durante la Implementación del MECI, en la construcción de un estado de la Dirección de Contratación frente a la NTC ISO 9001:2000, se tuvieron en cuenta las similitudes existentes entre la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2004 con el MECI 1000:2005 y a su vez las coincidencias de la GP 1000:2004 con la NTC ISO 9001:2000. Dichas similitudes y coincidencias se evidencian en las siguientes tablas:

Tabla 8. Correspondencia entre MECI y Norma Técnica de Calidad GP 1000:2004.

**CORRESPONDENCIA ENTRE MECI 1000:2005 Y NTC GP 1000:2004**

<b>MECI 1000:2005</b>	<b>NTC GP 1000:2004</b>
•Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos	5.1 Compromiso de la Dirección
	5.3 Política de Calidad
•Desarrollo del Talento Humano	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
	6.2 Talento Humano
•Estilo de Dirección	5.1 Compromiso de la Dirección
	5.4 Planificación
•Planes y Programas	5.1 Compromiso de la Dirección
	5.4 Planificación
•Modelo de Operación por Procesos	4.1 Requisitos Generales
•Estructura Organizacional	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
•Contexto Estratégico	4.1 Requisitos Generales
•Identificación de Riesgos	
•Análisis de Riesgos	7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio
•Valoración de Riesgos	8.5.3 Acción Preventiva
•Políticas de Administración del Riesgo	
•Políticas de Operación	7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
•Procedimientos	4.2 Gestión Documental
•Controles	7.5 Producción y prestación del servicio
	8.2 Seguimiento y medición
•Indicadores	8.4 Análisis de datos
•Manual de Procedimientos	4.2 Gestión Documental
•Información Primaria	4.2.3 Documentos de origen externo
•Información Secundaria	4.2 Gestión Documental
	8.2 Seguimiento y Medición
	8.4 Análisis de datos
•Sistemas de Información	6.3 Infraestructura
•Comunicación Organizacional	5.5.3 Comunicación Interna
•Comunicación Informativa	7.2.3 Comunicación con el Cliente
•Medios de Comunicación	6.3 Infraestructura
•Autoevaluación del Control	5.6 Revisión por la Dirección
	8.2.3 Seguimiento y Medición de Procesos
•Autoevaluación de Gestión	8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto
	8.4 Análisis de Datos
•Evaluación del Sistema de Control Interno	5.6 Revisión por la Dirección
	8.2.2 Auditoría Interna de Calidad
•Auditoría Interna	8.4 Análisis de Datos
•Plan de Mejoramiento Institucional	5.6 Revisión por la Dirección
•Plan de Mejoramiento por Procesos	8.4 Análisis de Datos
•Plan de Mejoramiento Individual	8.5 Mejora

Fuente: Decreto Presidencial 1599 de 2005

La tabla 9 presenta correspondencias técnicas entre la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2004 y la ISO 9001:2000. Una correspondencia indica una complementariedad o coincidencia entre los elementos, ya sea total o parcial. Cuando un elemento se correlacione con numerales de los cuales dependan otros subnumerales, debe entenderse que éstos también se incluyen dentro de la correspondencia identificada.

Tabla 9. Correspondencia entre NTC ISO 9001:2000 y Norma Técnica de Calidad GP 1000:2004

<b>Norma Técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos</b>		<b>ISO 9001:2000</b>	
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>
Introducción	1	Introducción	0
Generalidades	1.1	Generalidades	0.1
	1.1	Enfoque basado en Procesos	0.2
		Relación con la Norma ISO 9004	0.3
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	1.3	Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4
Objeto y campo de aplicación	2	Objeto y campo de aplicación	1
Objeto	2.1	Generalidades	1.1
Aplicación	2.2	Aplicación	1.2
		Referencias normativas	2
Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3
Sistema de gestión de la calidad	4	Sistema de gestión de la calidad	4
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1
Gestión documental	4.2	Requisitos de la documentación	4.2
Generalidades	4.2.1	Generalidades	4.2.1
Manual de la Calidad	4.2.2	Manual de la calidad	4.2.2
Control de documentos	4.2.3	Control de los documentos	4.2.3
Control de los registros	4.2.4	Control de los registros	4.2.4
Responsabilidad de la dirección	5	Responsabilidad de la dirección	5
Compromiso de la dirección	5.1	Compromiso de la dirección	5.1
Enfoque al cliente	5.2	Enfoque al cliente	5.2
Política de la Calidad	5.3	Política de la Calidad	5.3
Planificación	5.4	Planificación	5.4
Objetivos de la calidad	5.4.1	Objetivos de la calidad	5.4.1
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5

<b>Norma Técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadores de servicios. Requisitos</b>		<b>ISO 9001:2000</b>	
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	5.5.1
Representante de la dirección	5.5.2	Representante de la dirección	5.5.2
Comunicación interna	5.5.3	Comunicación interna	5.5.3
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección	5.6
Generalidades	5.6.1	Generalidades	5.6.1
Información para la revisión	5.6.2	Información para la revisión	5.6.2
Resultados de la revisión	5.6.3	Resultados de la revisión	5.6.3
Gestión de los recursos	6	Gestión de los recursos	6
Provisión de recursos	6.1	Provisión de recursos	6.1
Talento Humano	6.2	Recursos Humanos	6.2
Generalidades	6.2.1	Generalidades	6.2.1
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2
Infraestructura	6.3	Infraestructura	6.3
Ambiente de trabajo	6.4	Ambiente de trabajo	6.4
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Realización del producto	7
Planificación de la realización del producto y/o servicio	7.1	Planificación de la realización del producto	7.1
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Procesos relacionados con el cliente	7.2
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
Comunicación con el cliente	7.2.3	Comunicación con el cliente	7.2.3
Diseño y Desarrollo	7.3	Diseño y Desarrollo	7.3
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	7.3.6
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Compras	7.4
Proceso para la adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Proceso de compras	7.4.1
Información para la adquisición de bienes y servicios.	7.4.2	Información de las compras	7.4.2
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	Verificación de los productos contratados	7.4.3
Producción y prestación del servicio	7.5	Producción y prestación del servicio	7.5
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1

<b>Norma Técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadores de servicios. Requisitos</b>		<b>ISO 9001:2000</b>	
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2
Identificación y trazabilidad	7.5.3	Identificación y trazabilidad	7.5.3
Propiedad del cliente	7.5.4	Propiedad del cliente	7.5.4
Preservación del producto	7.5.5	Preservación del producto	7.5.5
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6
Medición, análisis y mejora	8	Medición, análisis y mejora	8
Generalidades	8.1	Generalidades	8.1
Seguimiento y medición	8.2	Seguimiento y medición	8.2
Satisfacción del cliente	8.2.1	Satisfacción del cliente	8.2.1
Auditoría interna del sistema de gestión de la calidad	8.2.2	Auditoría interna	8.2.2
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	8.2.4
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control del producto no conforme	8.3
Análisis de datos	8.4	Análisis de datos	8.4
Mejora	8.5	Mejora	8.5
Mejora continua	8.5.1	Mejora continua	8.5.1
Acción correctiva	8.5.2	Acción correctiva	8.5.2
Acción preventiva	8.5.3	Acción preventiva	8.5.3

Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

Según lo anterior, los resultados arrojados para el estado del Proceso de Contratación en los numerales de la norma que lo afectan se muestran en la tabla 10:

Tabla 10. Estado del Proceso de Contratación

ESTADO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN				
NUMERAL NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	VAL	
4. Sistema de Gestión de Calidad.	4.1 Requisitos Generales.		El Proceso de Contratación hace parte de los procesos de apoyo a los procesos misionales de la Universidad, no se puede afirmar que esté debidamente documentado y caracterizado, aunque existen algunos procedimientos aprobados por la dirección; se realizan controles para la adecuada ejecución del proceso, pero estos no son oficiales, pues están interiorizados en cada uno de los miembros del equipo, mas no consignados en ningún documento; se identificaron ciertas acciones de seguimiento al proceso y de medición de su efectividad, pero estas acciones no se encuentran documentadas.	3
	4.2 Requisitos de la Documentación.	4.2.1 Generalidades.	A nivel institucional no existe ninguna política de calidad, ni objetivos de calidad a los que el Proceso de Contratación pueda seguir o apuntar; en la Dirección de Contratación existe documentación de algunos procedimientos, razón por la cual presenta un nivel de desarrollo satisfactorio en la orientación que estos tienen sobre el funcionamiento de la unidad. Además, se presenta un estado adecuado en la aplicación de actividades de revisión y ajuste para su mejoramiento, pues cada vez que finaliza alguno de los Procesos de Contratación, se realiza una revisión del mismo por parte de los colaboradores de la DCPI para detectar fallas e implementar mejoras inmediatas, pero no se documentan ni se llevan registros de estas mejoras implementadas en los procedimientos de la Unidad; la Unidad cuenta con registros donde consignan algunas de las actividades importantes que realiza.	4
		4.2.3 Control de Documentos.	No existe en la Universidad Industrial de Santander un procedimiento definido para el control documental, es decir, no hay un plan de revisión de documentos para el Proceso de Contratación, que sugiera los cambios pertinentes en los mismos de acuerdo a los cambios que se presenten en la operación del proceso, además no se evidencia un manejo estricto de documentos obsoletos.	1
		4.2.4 Control de Registros.	En cuanto al control de los registros, no hay documentado ningún procedimiento que indique como deben tratarse para garantizar su legibilidad, su correcta identificación y recuperación.	1
5. Responsabilidad de la Dirección.	5.2 Enfoque al cliente.		La dirección de la Unidad muestra preocupación y empeño en conocer las dudas e inquietudes de los potenciales contratistas, mediante canales de comunicación preparados para ello.	4
	5.3 Política de Calidad.		No se evidencia la existencia de una Política de Calidad formulada por la Dirección de la Universidad que guíe la operación de la Unidad.	1
	5.6 Revisión por la Dirección.	5.6.2 Información para la revisión.	Al interior de la DCPI se mantiene la información pertinente objeto de revisión por parte de la dirección, además de otros entes y grupos de interés como la Contraloría y la ciudadanía interesada, por ello cuenta con los documentos en que se consigna información acerca de auditorías anteriores, la retroalimentación con el cliente, pero no se cuenta con información documentada del desempeño del proceso o de acciones correctivas llevadas a cabo, ni de posibles inconformidades del proceso o producto que arroja el proceso.	3
	6.1 Provisión de Recursos.		La Dirección de la Universidad ha destinado los recursos necesarios para el desarrollo del Proyecto de Implementación de la NTC ISO 9001:2000 en los procesos misionales y de apoyo a los mismos, dentro de los cuales se encuentra el Proceso de Contratación.	4
6. Gestión de Recursos.	6.2 Recursos Humanos.	6.2.1 Generalidades.	El personal que conforma el equipo de trabajo de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, es un personal preparado en distintas áreas que de acuerdo a su especialidad apoyan la buena operación del Proceso de Contratación; se evidencia que el personal de la Unidad cuenta con experiencia en las labores que realiza.	4

ESTADO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN				
NUMERAL NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	VAL	
	6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	La Dirección de la Unidad de Contratación se asegura en todo momento que el personal que labora en ella es personal capacitado para las funciones que allí va a realizar; se encontró que la dirección de la unidad de Contratación promueve reuniones periódicas para afianzar el compromiso del personal con la misión de la Unidad; dentro de la Unidad de Contratación se brinda la oportunidad a su equipo de trabajo de formarse en temas relacionados con su operación.	5	
	6.3 Infraestructura.	Las instalaciones de trabajo proporcionadas al equipo de trabajo de la Dirección de Contratación no son las más adecuadas y cómodas, se evidencia falta de espacio para los puestos de trabajo de quienes laboran allí.	2	
	6.4 Ambiente de Trabajo.	El ambiente de trabajo es un aspecto que se cuida adecuadamente al interior de la DCPI. Con relación a este tema, la dirección realiza reuniones periódicas en las cuales se afianza el compromiso con la función de la unidad y se fijan algunas reglas de operación para lograr un buen ambiente de trabajo a través de acuerdos relacionados con el comportamiento de los funcionarios y el desarrollo de las actividades operativas requeridas en la DCPI. En general, la unidad mantiene un ambiente de cordialidad y respeto entre sus funcionarios.	5	
7. Realización del Producto.	7.1 Planificación de la Realización del Producto	Todo proceso contractual a llevarse a cabo es debidamente planeado y discutido por el equipo de trabajo de la Dirección de Contratación y los procesos contractuales adelantados por las distintas unidades académicas o administrativas se encuentran enmarcado dentro de los lineamientos entregados por el Plan de Desarrollo, el cual ha sido planeado previamente.	4	
	7.2 Procesos relacionados con el cliente.	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto.	El Proceso de Contratación cuenta con mecanismos para determinar los requerimientos específicos de sus clientes, como pre-pliegos, pliegos, solicitudes de las unidades e informes de los diferentes Procesos de Contratación, se tienen identificados cada uno de los grupos de interés de quienes se recibe información: los requerimientos de las Unidades Académico-administrativas para realizar procesos contractuales, las observaciones y propuestas de los posibles proveedores, la normativa generada por el Gobierno para el desarrollo del Proceso de Contratación, observaciones de las Interventorías, además, por lo delicado de este proceso, están bien identificados los requisitos legales y reglamentarios que le cobijan.	4
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Producto.	Antes de cada proceso contractual, la unidad realiza una verificación de los requerimientos manifestados por la Unidad Académico-Administrativa que lo solicita, pero esta verificación no se consigna en ningún documento.	3
		7.2.3 Comunicación con el cliente.	La Dirección de Contratación mantiene las características de transparencia y publicidad para con sus clientes (Unidades Académicas y Administrativas, Proveedores, entes de control, grupos de interés), con mecanismos como los formatos de solicitud de proceso contractual, los prepliegos, pliegos de condiciones, la recepción de observaciones por parte de los potenciales contratistas, las respuestas a dichas observaciones y la publicación permanente de la información relevante derivada de la Contratación que se realiza, para que sea consultada por los distintos interesados.	4
	7.4 Compras.	7.4.1 Proceso de Compras.	Los procesos de compra adelantados por la Universidad, son muy ajustados a los requisitos inicialmente manifestados por quienes solicitan la compra, además, se controla satisfactoriamente el desempeño de los proveedores, aunque no se hace como una tarea oficial. El proceso de selección de los proveedores se observa estructurado y mejorado con cada proceso contractual que se realiza.	4

ESTADO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN					
NUMERAL NTC ISO 9001:2000			OBSERVACIONES	VAL	
		7.4.2 Información de compras.	La Información referente a las compras que la Universidad realiza es claramente especificada por los solicitantes de los bienes o servicios, por tanto se evidencia un desarrollo importante para este numeral al interior del Proceso de Contratación.	5	
8. Medición, Análisis y Mejora.	8.1 Generalidades.		Al interior de la DCPI se evidencia la existencia procesos de planificación, medición, análisis y mejora necesarios para garantizar la conformidad del producto, aunque dichos procesos no se encuentran debidamente documentados.	3	
	8.2 Seguimiento y Medición.	8.2.3 Seguimiento y medición de los Procesos.	La DCPI cuenta con varios controles como, revisiones del asesor jurídico, las interventorías, etc. que permiten llevar a cabo la operación del Proceso de Contratación con un alto grado de confiabilidad, aunque no se tienen registros de las evaluaciones realizadas a los controles implementados para el desarrollo de la gestión contractual; también cuenta con algunos indicadores de gestión que ayudan a medir la eficiencia del proceso.	3	
	8.4 Análisis de Datos.		Al no contar con un proceso definido de autoevaluación dentro de la Unidad, el análisis de los datos que brinden información acerca de la satisfacción del cliente, de la conformidad de los procesos contractuales adelantados, o de la conveniencia de la realización de cambios en el proceso, no se hace plenamente.	3	
	8.5 Mejora.	8.5.1 Mejora Continua.		Los funcionarios comprenden la necesidad de una cultura de la mejora continua al interior de la Unidad, para poder aplicar correctivos a las actividades que se realizan, por ello realizan un seguimiento y control a sus actividades, a pesar de no recibir capacitación para este aspecto, para mejorar continuamente.	3
		8.5.2 Acción Correctiva.		No se encuentra evidencia documental de acciones correctivas implementadas, aunque el equipo de la DCPI afirma que si se realizan, de acuerdo a resultados obtenidos en reuniones que efectúan luego de cada proceso contractual.	3
8.5.3 Acción Preventiva.		No existe ningún proceso definido para la realización de acciones preventivas al Proceso de Contratación.	1		

Fuente: Autores

## **5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad inicia con la etapa de Planificación en la cual se establecen los recursos, lineamientos, compromisos, responsabilidades y demás elementos que garanticen el éxito del proyecto. Asimismo, se establece el plan de trabajo donde se contemplan las actividades a desarrollar durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Planificación del Sistema, contempla la realización de las siguientes actividades:

- Compromiso de la Dirección.
- Alcance del Sistema.
- Análisis de las Exclusiones pertinentes del Sistema.
- Definición de la Política de Calidad
- Objetivos específicos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseño de los indicadores de calidad.
- Mapa de Procesos.
- Caracterización del proceso.

### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

“A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un Sistema de Gestión de la Calidad puede operar eficazmente.”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO-9000:2000. Bogotá D.C., 2000.

La alta de dirección de la Universidad evidencia el compromiso con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el Acuerdo Superior No. 15 de 2007, por el cual se crea el Comité de Calidad de la Universidad Industrial de Santander como órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos o servicios. El Comité de Calidad constituye la instancia en la que se atenderán y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad. Asimismo, reconoce en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2000, una herramienta de gestión que apoya el mejoramiento sistémico de los procesos de apoyo a las funciones misionales de la institución, orientándoles hacia el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos, la calidad institucional y el ejercicio de los poderes de autodeterminación propios de la autonomía universitaria.

El comité de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander está conformado por:

- El Rector, quien lo preside.
- El Vicerrector Académico, quien lo presidirá en ausencia del Rector.
- El Vicerrector Administrativo, quien actuará como secretario técnico.
- El Vicerrector de Investigación y Extensión.
- Un representante de las unidades de la Vicerrectoría Administrativa.
- Un representante de las unidades de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.
- Un representante de las unidades asesoras de Rectoría.

Son funciones del Comité de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander, las siguientes:

- Formular y actualizar el alcance y las directrices de calidad institucional (política y objetivos de calidad), tomando como referente las políticas establecidas en el Proyecto Institucional.
- Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso.
- Apoyar la formulación de proyectos en materia de calidad para ser incluidos dentro del Plan de Gestión Institucional.
- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con los procesos de calidad y mejora.
- Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en los procesos de calidad y mejora.
- Determinar las áreas críticas a atender con los procesos de calidad y mejora.
- Difundir el resultado del desempeño de los procesos.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los beneficiarios y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la Universidad.
- Proponer y promover las acciones necesarias para construir la cultura de calidad en toda la Universidad.
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.
- Informar al Consejo Superior y al Consejo Académico sobre las actividades, avances y resultados relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendar el calendario de auditorías internas de calidad anuales para ser aprobado por el Rector.
- Es necesario crear un equipo de trabajo (el equipo conductor) para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Las demás funciones que sean requeridas.

Para realizar el diseño e implementación del Sistema, la alta dirección de la institución contrata a la firma Strategika y crea la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, posibilita desarrollar como proyectos de grado

para los estudiantes de Ingeniería Industrial, el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de apoyo. Estos estudiantes trabajarán en calidad de auxiliares administrativos de las unidades directamente responsables del desarrollo de los procesos en la institución.

Finalmente, la alta dirección por resolución 1855 de diciembre 3 de 2007 ha designado al Vicerrector Administrativo Ingeniero Sergio Isnardo Muñoz como representante de la Dirección para desarrollar las funciones establecidas en el numeral 5.5.2 de la NTC ISO 9001:2000:

“La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos, necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. <sup>15</sup>

De esta manera se evidencia la responsabilidad y compromiso por parte de las Directivas para la realización de este proyecto de tanta importancia y beneficio para la comunidad universitaria.

Al interior de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, unidad encargada de diseñar los lineamientos que rigen el Proceso de Contratación en la institución, el compromiso se establece mediante la primera reunión de

---

<sup>15</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Colombia 2000.

sensibilización y la modificación del proyecto de implementación del MECI al diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000. Además, se delega a la Profesional de la Unidad, Claudia Pinto, como facilitadora del proceso de implementación.

Para la revisión y aprobación de las actividades de implementación dentro de la Dirección de Contratación se establece el grupo primario del Proceso de Contratación, que es el equipo de trabajo conformado por el líder del proceso y sus colaboradores, evidenciando su compromiso con el proyecto.

## **5.2. ALCANCE**

El alcance del proyecto de Diseño e Implementación de un SGC a nivel institucional se centra en los procesos de apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander: Dirección Institucional, Planeación Institucional, Gestión de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro Académico, Biblioteca, Bienestar Estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión Cultural, Gestión de Investigación y Extensión, Gestión Documental, Jurídico, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos, Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Talento Humano.

## **5.3. EXCLUSIONES**

Para los procesos de Apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander no aplica ninguna exclusión a la norma NTC- ISO 9001:2000.

#### 5.4. POLITICA DE CALIDAD

“La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.”<sup>16</sup>

La alta dirección de la Universidad, con la asesoría de la firma Strategika Ltda, estableció como Política de Calidad:

“La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia, la eficiencia y el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios. 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”.

La socialización a las diferentes unidades académico-administrativas se desarrolló mediante una campaña publicitaria, realizada por la Dirección de Comunicaciones de la Universidad, que incluía un plegable, Anexo 4, donde se establecían: la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, y la información relevante sobre el Comité de Calidad y el Sistema de Gestión de la Calidad; avisos publicitarios en el piso, a la entrada de los edificios y oficinas de la Universidad, donde se identificaba el logo del Sistema de Gestión de la Calidad y frases influyentes sobre

---

<sup>16</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO-9000:2000. Bogotá D.C., 2000.

el mismo; y se entregó a cada uno de los funcionarios integrantes de los procesos de apoyo un cubo para colocar en el escritorio, donde se enmarcaba la Política y los Objetivos de Calidad. Asimismo, se realizaron varios artículos en los periódicos y boletines de circulación interna y en el programa de televisión de la Universidad.

## **5.5. OBJETIVOS DE CALIDAD**

Los objetivos fueron elaborados en consenso en una reunión del comité calidad en el mes de Agosto de 2007 y aplican a cada una de las Directrices de la Política de Calidad.

Los objetivos para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander son:

- 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 apoyo.
- Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo.
- 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.

Como se menciona en el numeral anterior, en la campaña publicitaria realizada por la Dirección de Comunicaciones se incluía la socialización tanto de la Política como de los Objetivos de Calidad.

## 5.6. INDICADORES DE CALIDAD

A partir de los Objetivos de Calidad, y con el fin de medir y controlar el avance y desarrollo de los diferentes procesos que conforman el SGC, se definen y aprueban mediante acta No. 013 de 2007 del Comité de Calidad los indicadores encaminados al logro de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander (Ver Tabla 11).

Tabla 11. Despliegue de Indicadores de Calidad

INDICADORES DE CALIDAD		
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS	Eficacia de Objetivos	$\Sigma$ (Valor Alcanzado de indicador de eficacia de cada proceso / Valor Meta del indicador de eficacia de cada proceso ) *100 / No total de indicadores de procesos
Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales	SUE	IC vs. IRD
		IC vs. IRE
		IC vs. IRI
Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo	Eficacia Acciones Correctivas	No total de Acciones Correctivas eficaces / No total de Acciones Correctivas planteadas
	Eficacia Acciones Preventivas	No Acciones Preventivas eficaces / No Total Acciones Preventivas planteadas
	Cultura Preventiva	No de Acciones Preventivas planteadas / No total de Acciones Correctivas y Preventivas planteadas

INDICADORES DE CALIDAD		
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo	Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos Apoyo	$\Sigma$ Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios en las encuestas por población en cada proceso / No total de procesos
Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales	Nivel de desempeño del área administrativa	$\Sigma$ Puntaje total obtenido en la evaluación de desempeño de los servidores de la universidad por tipo de evaluación / No total de servidores de la universidad evaluados.
Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.	Oportunidad en el servicio	$\Sigma$ Porcentaje de oportunidad del servicio por población en cada proceso / No total de procesos
Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.	Efectividad de los medios de comunicación	$\Sigma$ Puntaje total de efectividad de los medios de comunicación en el proceso Comunic. Instit. / Total de medios de comunicación
	Asertividad en la comunicación	$\Sigma$ Puntaje total de asertividad en la comunicación (información clara y veraz y atención respetuosa por proceso) por población en cada proceso / No total de procesos

Fuente: Acta No. 013 de 2007, Comité de Calidad.

**5.6.1. Indicadores para el Proceso.** Específicamente, para el Proceso de Contratación se diseñaron, paralelamente a la etapa de documentación, los indicadores de gestión que permiten evaluar el desarrollo de las actividades contractuales. Para el diseño de estos indicadores se realizaron varias sesiones de trabajo del grupo primario y el auxiliar del sistema.

A continuación, se presentan en la Tabla 12 los indicadores de Gestión diseñados para el Proceso de Contratación:

Tabla 12. Indicadores de Gestión

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	SERVICIO	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	SENTIDO (Maximizar, minimizar o mantener)	RESPONSABLE DE MEDIR
Ejecución de la Inversión	Establecer la eficacia de la gestión de la contratación institucional, mediante el cumplimiento del presupuesto adjudicado para inversión.	85%	Adjudicación de procesos.	(Valor del presupuesto comprometido de los proyectos de inversión aprobados para el año en curso/Valor del presupuesto aprobado para proyectos de inversión aprobados para el año en curso)*100	%	TRIMESTRAL	Sistema Financiero	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Ahorro en Inversión	Establecer la cuantía del ahorro al licitar los procesos mediante licitación o convocatoria en la Universidad.	7%	Economía con calidad	1- ( $\sum$ Valor Adjudicado para cada licitación y/o convocatoria / $\sum$ Valor presupuestado para cada licitación y/o convocatoria)*100	%	TRIMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Procesos desiertos	Establecer la eficacia del proceso de contratación para montos superiores a 50 SMLMV.	15%	Procesos no adjudicados	(# de procesos por cuantías mayores a 50 SMLMV declarados desiertos en el año/# total de procesos por cuantías mayores a 50 SMLMV en el año)*100	%	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Minimizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Proponentes por proceso	Establecer la participación de los proveedores en los procesos de contratación por cuantías mayores a 50 SMLMV.	4	Procesos públicos	# Total de proponentes en los procesos de licitación pública anuales/# Total de licitaciones anuales	Proponentes/Proceso	TRIMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	SERVICIO	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	SENTIDO (Maximizar, minimizar o mantener)	RESPONSABLE DE MEDIR
Cobertura de las acciones de control del proceso	Establecer la cobertura de las acciones de control realizadas para el proceso de contratación menor a 50 SMLMV.	30%	Acciones de control del proceso	(# de fondos activos a los que se aplico control del proceso anual/# Total de fondos activos anuales)*100	%	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Cumplimiento de Socialización	Establecer el nivel de cumplimiento de los compromisos de socialización adquiridos.	100%	Socializaciones	(# de socializaciones realizadas en el año/# de socializaciones programadas en el año)*100	%	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Duración del proceso de Licitación	Establecer la duración adecuada en el desarrollo de los procesos licitatorios.	45-60	Medición de los tiempos	$\sum$ tiempo transcurrido entre la apertura de las licitaciones y la adjudicación/No. Total de licitaciones	Días/Licitación	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Lograr un equilibrio entre necesidades UIS versus tipología de procesos	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Duración del proceso de convocatoria	Establecer la agilidad en el desarrollo de los procesos de convocatoria.	30-45	Medición de los tiempos	$\sum$ tiempo transcurrido entre la apertura de las convocatorias y la adjudicación/No. Total de convocatorias	Días/Convocatoria	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Lograr un equilibrio entre necesidades UIS versus tipología de procesos	Director de Contratación y Proyectos de Inversión

Fuente: Coordinación de Calidad (Formato)

La hoja de vida de indicadores en el formato preestablecido se encuentra en el anexo 10 del presente documento.

- NOMBRE DEL INDICADOR: Nombre con el que identificará el indicador diseñado.
- OBJETIVO DEL INDICADOR: Establece la finalidad del indicador y que información presenta.
- META: Es el compromiso que establece la unidad responsable del proceso para el valor del indicador.
- SERVICIO: Es lo que el indicador permite medir.
- MÉTODO DE CÁLCULO: Es la fórmula que se establece para el indicador.
- UNIDAD: La unidad de medida en que se expresa el indicador. Ej: Horas, Pesos, Días/Proceso, etc.
- FRECUENCIA: Establece el período de tiempo que se debe tomar la medida del indicador.
- FUENTE DE DATOS: Sitio donde se encuentra la información requerida para hallar el valor del indicador.
- SENTIDO: Si el indicador busca maximizar o minimizar.
- RESPONSABLE: Persona encargada de tomar la información y formular el valor del indicador para el período en evaluación.

## **5.7. MAPA DE PROCESOS**

La Universidad Industrial de Santander definió los procesos de apoyo a la actividad Misional de la siguiente manera:

**5.7.1. 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:

- **DI:** Dirección Institucional
- **PI:** Planeación Institucional

**5.7.2. Procesos de Evaluación.** Son el conjunto de procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad Académica de la Institución. Dentro de estos procesos se encuentran:

- **CA:** Gestión de la Calidad
- **SE:** Seguimiento Institucional

**5.7.3. Procesos de Apoyo.** Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las Actividades Misionales de la Universidad. Entre estos procesos se encuentran:

- **AR:** Admisiones y Registro Académico
- **BI:** Biblioteca
- **BE:** Bienestar Estudiantil
- **CI:** Comunicación Institucional
- **CO:** Contratación
- **FI:** Financiero
- **CU:** Gestión Cultural
- **IE:** Gestión de Investigación y Extensión
- **RI:** Relaciones Institucionales de intercambio académico
- **RT:** Recursos Tecnológicos
- **SI:** Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
- **GD:** Gestión Documental

- **RF:** Recursos Físicos
- **JU:** Jurídico
- **PU:** Publicaciones

Figura 7. Mapa de Procesos UIS.



Fuente: Manual de Calidad Procesos de Apoyo Universidad Industrial de Santander NTC-ISO 9001:2000

El proceso Publicaciones no hace parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que en la actualidad ese proceso cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad propio ya certificado.

**5.7.4. Procesos Misionales.** Son los procesos que están directamente relacionados con la función de la Universidad, su misión institucional y la obtención de los resultados, productos o servicios para los diferentes grupos de interés.

## **DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN**

### **5.8. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS**


Dentro del enfoque basado en procesos que propone la Norma ISO 9001:2000, la caracterización describe de manera general todos los elementos relevantes que integran a los procesos. Asimismo, evidencian el ciclo PHVA que cumplen las actividades desarrolladas de manera que se puedan transformar los elementos de entrada en salidas. Estos elementos son:

- **Objetivo:** Define el propósito general del proceso. Responde a las preguntas qué pretende el proceso y para qué.
- **Alcance:** Describe a nivel macro en donde inicia y en donde termina el proceso, es decir, la cobertura de las actividades que lo comprenden, así como la población a la cual aplica.
- **Actividades:** Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.
- **Entradas:** Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.
- **Proveedores:** Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entidades externas o procesos internos.
- **Salidas:** Información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias o de otros procesos o por beneficiarios finales.
- **Beneficiarios:** Organización o persona que recibe un producto. Pueden ser entidades externas o procesos internos.

- **Seguimiento y medición del proceso:** Actividades para realizar seguimiento y medición del proceso (comités, reuniones de seguimiento, auditorías etc.).
- **Responsables:** cargo del líder del proceso y sus colaboradores.
- **Normatividad:** Requisitos del beneficiario, legales y reglamentarios, de la NTC ISO 9001:2000 y de la organización.
- **Medición del proceso:** Indicadores a nivel estratégico, táctico y operativo.
- **Recursos:** Recursos requeridos para el proceso; ya sean recursos físicos, y/o tecnológicos.
- **Documentos y Registros** asociados al proceso.
- **Control de cambios:** se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

Para estandarizar el esquema de caracterización, la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad junto con el Comité de Calidad diseñó y aprobó el formato de caracterización a aplicar por todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que se presenta en la Figura 9.

Figura 8. Formato Caracterización de Proceso

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>Código:</b>
			<b>Versión:</b>
			Página de
Revisó	Aprobó	Fecha de aprobación	

<b>OBJETIVO</b>				
<b>ALCANCE</b>				
<b>Proveedores</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>Beneficiarios</b>
<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDICIÓN DEL PROCESO</b>	

			(Indicadores)
	<b>Líder del proceso:</b>  <b>Colaboradores:</b>	<b>Beneficiario:</b>	
		<b>Legales y reglamentarios:</b>	
		<b>De la organización:</b>	
		<b>NTC-ISO 9001:2000</b>	
<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO</b>	<b>REGISTROS DEL PROCESO</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>	

Fuente: Formato suministrado por la Coordinación de Calidad

## **6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

Para la implementación satisfactoria de un Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario contar con la participación motivada de los integrantes de la organización y el conocimiento adecuado de los conceptos y etapas del proyecto. Por lo tanto, las actividades de sensibilización y capacitación son indispensables a lo largo de todo el proyecto, brindando oportunamente la información sobre el nivel de avance, inconvenientes y requerimientos del sistema, fomentando paralelamente el compromiso, la participación y la motivación de las personas que desarrollan los diferentes procesos dentro de la Institución.

A nivel institucional, el Comité de Calidad designado, en cabeza del Rector de la Universidad, junto con el grupo Coordinador del proyecto de implementación del SGC, realizan varias sesiones de sensibilización a los líderes de los procesos sobre la importancia que tiene su participación y la de los integrantes de las diferentes unidades académico-administrativas para el éxito del proyecto.

En la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, se inició el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con una sesión de sensibilización realizada el 7 de mayo de 2.007 por la Coordinadora asignada, ingeniera Diana Idárraga, y los estudiantes encargados del proyecto en la Unidad. En esta sesión se buscaba que el líder identificara sus responsabilidades en el proceso, realizara una autoevaluación sobre su actual papel frente al ideal de las actividades y generara acciones de fortalecimiento para su proceso.

En la Tabla 13 se presentan las diferentes capacitaciones realizadas por los responsables de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión sobre los fundamentos,

conceptos y avances del proyecto. Los contenidos y registro de asistencia se encuentran en el Anexo 2, del presente documento.

Tabla 13. Sesiones de Capacitación y Sensibilización

TEMA	ASISTENTES	OBJETIVOS
Papel de los Líderes del Proceso.	Claudia Juliana Pinto Martha Liliana Blanco Alvaro Bernal Toloza Oscar Said Durán José Julián Lizcano Robinson Jaimes Diana Idárraga Mario Humberto Torres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las responsabilidades del líder de proceso en la organización.</li> <li>- Realizar una autoevaluación sobre el papel actual que desempeñan los líderes de proceso.</li> <li>- Plantear acciones para fortalecer los líderes de proceso.</li> </ul>
Sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad y Fundamentos de la Norma.	Alvaro Bernal Toloza Claudia Juliana Pinto Oscar Said Durán Martha Liliana Blanco Mario H. Torres José Julián Lizcano Robinson Jaimes Diana Idárraga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar al personal de la Unidad para el desarrollo de las actividades tendientes a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Establecer los conceptos de calidad y Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Identificar los beneficios que trae a la organización la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
Requisitos de la Norma, Metodología de Implementación e Indicadores de Gestión.	Claudia Juliana Pinto Oscar Said Durán Alvaro Bernal Toloza Mario H. Torres Martha Liliana Blanco José Julián Lizcano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 en lo referente a compras.</li> <li>- Presentar la metodología de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Identificar la política y los objetivos de calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Capacitar a los integrantes de la Unidad sobre la documentación requerida por el Sistema.</li> <li>- Instruir al personal de la Unidad sobre los procedimientos de auditorías.</li> </ul>
Enfoque de Auditoría	Martha Liliana Blanco Alvaro Bernal Toloza Oscar Said Durán Claudia Juliana Pinto Mario H. Torres José Julián Lizcano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la documentación generada para el Proceso de Contratación.</li> <li>- Presentar la propuesta de los indicadores diseñados para el Proceso de Contratación.</li> </ul>

TEMA	ASISTENTES	OBJETIVOS
		- Preparar a los integrantes de la Unidad sobre el primer ciclo de auditorías internas para el Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad.
Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Alvaro Bernal Toloza Claudia Juliana Pinto Oscar Said Durán Martha Liliana Blanco Mario H. Torres José Julián Lizcano Paola Camargo S.	- Establecer la metodología para el mejoramiento continuo del Proceso de Contratación. - Promover los conceptos de acción correctiva, preventiva y de mejora, como herramientas para el desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad. - Presentar el procedimiento y los documentos institucionales para la recolección de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Fuente: Autores

Asimismo, durante las reuniones de grupo primario, en las cuales se encontraban los estudiantes responsables del proyecto, se realizó la presentación y afianzamiento de los conceptos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos obligatorios del mismo (Tabla 14):

Tabla 14. Capacitaciones en Grupos Primarios

FECHA Y TEMA	TEMAS
Septiembre 13 de 2007: Procedimientos Obligatorios del SGC.	- Se presentó la Guía de Elaboración de Documentos – GGD. 01, que establece las pautas necesarias para diseñar los documentos del proceso al Sistema de Gestión de la Calidad. - Se presentó el procedimiento de Control de Documentos – PGD. 01, donde establece las actividades necesarias para actualizar los documentos del proceso, ajustados al Sistema de Gestión de Calidad, y las instancias de revisión y aprobación de los mismos. - Se revisó el procedimiento de control de registros – PGD. 02 para diligenciar los formatos de los listados maestros: FGD. 01, FGD. 02 y FGD. 03.

<p>Octubre 2 de 2007: Resultados de la Auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se afianzó el procedimiento de Auditorías Internas de Calidad – PSE. 01, para establecer las actividades posteriores a la auditoría interna realizada durante el mes de septiembre.</li> <li>- Se repasó el procedimiento de acciones preventivas/correctivas, con miras a generar los compromisos para el mejoramiento continuo del sistema.</li> <li>- Se repasó la metodología para el diseño de indicadores de gestión para el Proceso de Contratación.</li> </ul>
--	---

Fuente: Autores

Como evidencia de las sesiones de capacitación, se puede revisar el Anexo 3 Actas de Reunión Grupo Primario.

Paralelamente a estas sesiones de sensibilización, los estudiantes encargados de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad, realizaron un acompañamiento permanente durante el desarrollo de las actividades, fomentando la participación del personal vinculado al Proceso de Contratación.

Para poder realizar estas capacitaciones, los estudiantes encargados del proyecto recibieron a su vez, varias sesiones de formación por parte de la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad (Tabla 15), así como también la realización del diplomado Líderes en Sistemas de Gestión de la Calidad, dictado por la Escuela de Ingeniería Química de la Universidad Industrial de Santander, por parte de uno de los estudiantes encargados del proyecto.

Tabla 15. Reuniones y Capacitaciones para los Auxiliares

FECHA	TIPO DE REUNION	TEMA
Abril 16 de 2007	Capacitación	Sensibilización acerca de la necesidad de un Sistema de Gestión de Calidad.

FECHA	TIPO DE REUNION	TEMA
Abril 23 de 2007	Capacitación	Guías y consejos para la adecuada realización de los mapas de flujo que hacen parte de los procedimientos.
Julio 9 de 2007	Planeación	Tratamiento a dar a las decisiones del Comité de Calidad.
Julio 16 de 2007	Capacitación	Encuestas de satisfacción
Julio 18 de 2007	Capacitación	Encuestas de satisfacción
Julio 31 de 2007	Capacitación	Mapa de Procesos
Agosto 10 de 2007	Capacitación	Caracterización de los Procesos
Agosto 13 de 2007	Capacitación	Metodología para desarrollo del proyecto.
Agosto 21 de 2007	Capacitación	Indicadores
Agosto 27 de 2007	Capacitación	Listado maestro de documentos.
Agosto 24 de 2007	Reunión de seguimiento	Avance de la documentación e implementación
Agosto 27 de 2007	Capacitación	Enfoque de auditorías
Septiembre 3 de 2007	Capacitación	Socialización de Política de Calidad.
Septiembre 10 de 2007	Capacitación	Acciones Correctivas, preventivas y de mejora
Septiembre 17 de 2007	Reunión de seguimiento	Verificación de la documentación para las auditorías.
Septiembre 24 de 2007	Reunión de seguimiento	Retroalimentación de auditorías.

FECHA	TIPO DE REUNION	TEMA
Octubre 29 de 2007	Reunión de seguimiento	Generación de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Noviembre 8 de 2007	Reunión de seguimiento	Preauditoría Externa de Icontec.
Noviembre 22 de 2007	Reunión de seguimiento	Encuestas de satisfacción
Diciembre 3 de 2007	Reunión de seguimiento	Plan de auditoria
Diciembre 11 de 2007	Reunión de seguimiento	Definir actividades luego de pre auditoría externa.
Diciembre 19 de 2007	Reunión de seguimiento	Revisión de formulación del plan de acción en los formatos de acción correctiva, preventiva o de mejora.

Fuente: Autores

## 7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Durante el desarrollo de esta etapa del proyecto, se realizaron reuniones con la coordinación del mismo, en las cuales se definió la estructura de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad y la necesidad de documentación para el Proceso de Contratación, luego se procedió con la revisión de los documentos existentes, para identificar los posibles cambios a realizar de acuerdo a los requerimientos del SGC o la creación de aquellos que fueran necesarios y no existieran.

### 7.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

**7.1.1. Estructura Documental.** La estructura de la Documentación definida para la Universidad Industrial de Santander comprende cinco niveles que corresponden cada uno a un tipo especial de documento.

Figura 9. Estructura Documental UIS



Fuente: Autores del Proyecto

Una breve descripción de estos tipos especiales de documentos se presenta a continuación<sup>17</sup>:

- **Manual de Calidad:** Este documento describe en forma general la estructura del SGC a nivel de toda la Universidad. Dentro de este manual se contempla la política y objetivos de calidad, declaración documentada de las intenciones de la Dirección de la Universidad relativas a la calidad y a los resultados a lograr con la implementación de esta; también se define la manera en que los procesos de apoyo de la Universidad cumplen cada uno de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000.
- **Caracterización:** Documento en el que se determinan los atributos peculiares de un proceso para diferenciarlo plenamente de los demás.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instructivo:** Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- **Guía:** Documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- **Registro:** Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos al realizar un proceso o procedimiento.
- **Documentos Externos:** Son aquellos que proporcionan información del exterior a la organización, por ejemplo, las normas internacionales de calidad, los documentos del SGC de los proveedores, manuales de procedimientos de proveedores, etc.

---

<sup>17</sup> UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. GGD.01-Guía de Elaboración de Documentos: Proceso de Gestión Documental. Bucaramanga, 2007.

Como una herramienta fundamental para el SGC se tiene la Guía de Elaboración de Documentos (Anexo 5), que contiene los lineamientos e instrucciones precisas para la elaboración y presentación de los documentos que integrarán la documentación del SGC. Esta guía fue elaborada por el proceso de Gestión Documental con el apoyo de la Coordinación del proyecto y fue aprobada según resolución No 1736 de 2007.

## **7.2. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO CONTRATACIÓN**

Con el fin de cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UIS, al llegar a esta etapa, se dio inicio a la construcción de la documentación del Proceso de Contratación, para ello los estudiantes auxiliares encargados del diseño e implementación del SGC para la UIS junto con la coordinación inició el desarrollo de esta fase.

Los productos obtenidos de este trabajo fueron los siguientes:

**7.2.1. Documentos Específicos del Proceso.** En el proceso de obtención de los documentos específicos, se revisaron los documentos que soportaban el Proceso de Contratación, para realizar su adecuación si era necesario o para construir aquellos que no existiesen. Dicha revisión fue realizada por los estudiantes autores del proyecto con el apoyo del equipo de colaboradores de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión junto con su Director y la coordinación del proyecto de implementación del SGC.

Inicialmente se observó el Proceso de Contratación en su forma más general, y junto con el equipo coordinador de Calidad se obtuvo la caracterización del proceso, la cual fue filtrada por el director de la Unidad, quien luego de algunos cambios la aprobó para ser entregada a las instancias competentes según el procedimiento de Control de Documentos.

En segundo lugar se procedió a la revisión de los procedimientos con que contaba la Unidad y que fueron aprobados por la dirección de la Universidad, con el fin de verificar su estado, de acuerdo a la caracterización obtenida, es decir, si aún eran aplicables o si era necesario actualizarlos de acuerdo a la forma en que se estaban realizando ahora las actividades propias del proceso. De esta revisión se obtuvieron nuevas versiones de los procedimientos, con cambios importantes, sugeridos en algunos casos por el personal de la Unidad de Contratación y que eran más pertinentes a la forma en que se realizaban las actividades. Los nuevos procedimientos fueron posteriormente revisados por el Director de la Unidad; luego de dicha revisión, estos procedimientos fueron entregados a Planeación para su verificación y revisión, para ser seguidamente aprobados y adoptados.

➤ **Listados Maestros (Anexo 7)**

Los listados maestros son documentos en los que se relacionan los documentos utilizados por el Proceso y poseen la información más relevante de dichos documentos. Para el caso de Contratación se manejan tres listados maestros de documentos:

- ✓ Listado maestro de Documentos
- ✓ Listado maestro de Documentos externos
- ✓ Listado maestro de Registros

➤ **Caracterizaciones**

Las caracterizaciones permiten dar un vistazo general a la interrelación existente en los procesos entre los elementos que lo componen, como los beneficiarios, proveedores, entradas y salidas.

Para la caracterización del Proceso de Contratación, los autores del proyecto contaron con la colaboración del equipo humano de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, además de la guía teórica tomada del Marco Conceptual del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Definido el formato, se llevaron a cabo varias jornadas junto con los auxiliares encargados del proyecto, para recopilar la información correspondiente a cada uno de los elementos de la caracterización. Para la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, los autores del presente proyecto llevaron a cabo la revisión de la normatividad y los procedimientos que describían las actividades del proceso. A partir de esta revisión, se realizó una propuesta de caracterización, la cual fue presentada y revisada en el Grupo Primario, el cual realizó las modificaciones necesarias y consolidó el documento CCO. 01- Caracterización de Proceso Contratación, el cual se presenta a continuación como la Figura 10. Caracterización de Proceso Contratación:

Figura 10. Caracterización del Proceso Contratación

	<b>PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Código: CCO.01</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Versión: 02</b>
			Página 110 de 558
Revisó Director de Contratación y Proyectos de Inversión	Aprobó Rector	Fecha de aprobación Febrero 27 de 2008 Resolución N° 293	

<b>OBJETIVO</b>	Seleccionar para las diferentes Unidades Académico-Administrativas los proveedores calificados de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, que ofrezcan las condiciones económicas y técnicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de la calidad, oportunidad y demás requisitos exigidos por la Universidad.			
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todas las Unidades Académico-Administrativas que requieran realizar una contratación.			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación Institucional</li> <li>• Financiero</li> <li>• UAA</li> <li>• Unidades de Soporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos del Banco de Proyectos</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Especificaciones técnicas y comerciales</li> <li>• Conceptos técnicos</li> </ul>	<p><b>PLANEACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Unidad Académico-Administrativa define la necesidad, con sus especificaciones técnicas, solicitando el concepto de las unidades asesoras, si se requiere; y verifica su coherencia con las políticas, planes, programas y proyectos que correspondan</li> <li>• Obtener el CDP conforme a la regulación de la Universidad</li> <li>• Verificar la existencia de contratos de características similares o la posibilidad de realizar un proceso de contratación unificado para varias unidades académico-administrativas</li> <li>• Verificar en los contratos las condiciones normales de mercado y la pluralidad de oferentes</li> <li>• Clasificar el tipo de proceso de contratación según la cuantía y la tipología (Consultoría, Orden de prestación de servicios, entre otros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de las Unidades Asesoras</li> <li>• Requerimientos de los bienes y/o servicios con sus especificaciones técnicas</li> <li>• CDP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión</li> </ul>

	<b>PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Código: CCO.01</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Versión: 02</b>
			Página 111 de 558
Revisó Director de Contratación y Proyectos de Inversión	Aprobó Rector	Fecha de aprobación Febrero 27 de 2008 Resolución N° 293	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores del Gasto</li> <li>• Secretaría General</li> <li>• Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión</li> <li>• Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión</li> <li>• Unidades Asesoras</li> <li>• Proponentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de productos y servicios ofrecidos por proveedores</li> <li>• Conceptos técnicos, jurídicos y económicos</li> <li>• Observaciones a las etapas de la contratación</li> <li>• Propuestas</li> <li>• CDP</li> <li>• Documento de apertura del proceso de contratación</li> </ul>	<p><b>SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir y publicar los Términos de Referencia o Pliegos de Condiciones, preliminares y definitivos para montos mayores a 50 SMLMV Para montos menores se definen los bienes y/o servicios a adquirir con las garantías necesarias, dentro de los precios del mercado</li> <li>• Solicitud y recepción de propuestas</li> <li>• Designar los evaluadores del proceso, si se requiere</li> <li>• Análisis de las propuestas: jurídico, técnico y económico</li> <li>• Adjudicación, elaboración, perfeccionamiento y legalización del contrato</li> <li>• Designar la interventoría, si se requiere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pliegos de condiciones o términos de referencia preliminares y definitivos</li> <li>• Evaluaciones jurídicas, técnicas y económicas</li> <li>• Contratos (formalidades plenas, Órdenes de compra, prestación de servicios, de consultoría, de suministros o de trabajo)</li> <li>• Designación del Comité Evaluador</li> <li>• Contrato perfeccionado y legalizado por las partes</li> <li>• Registro presupuestal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UAA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UAA</li> <li>• Unidades de Soporte</li> <li>• Interventorías</li> <li>• Proceso Financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Propuesta</li> <li>• Términos de Referencia o pliegos de condiciones</li> <li>• Pólizas</li> </ul>	<p><b>EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar pagos: anticipado, anticipo, parcial o único</li> <li>• Ejecutar el objeto del contrato</li> <li>• Verificar las especificaciones y requerimientos de los bienes y servicios conforme al contrato</li> <li>• Seguimiento del cronograma de ejecución y plazos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Interventoría</li> <li>• Devolución de bienes</li> <li>• Actas de recibo parciales o totales, de suspensión, de reinicio, de aprobación de ítems no previstos.</li> <li>• Actas de liquidación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UAA</li> </ul>

	<b>PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Código: CCO.01</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Versión: 02</b>
			Página 112 de 558
Revisó Director de Contratación y Proyectos de Inversión	Aprobó Rector	Fecha de aprobación Febrero 27 de 2008 Resolución N° 293	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobantes de Salida de Almacén</li> <li>• Documento para pago</li> <li>• Incumplimientos y multas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UAA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores a evaluar</li> <li>• Guías de evaluación de proveedores</li> <li>• Informes de interventorías</li> <li>• Contratos</li> </ul>	<b>EVALUACION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y calificación realizada por la Unidad Académico-Administrativa</li> <li>• Control selectivo de los procesos contractuales realizado por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión</li> <li>• Planes de Mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Proveedores</li> <li>• Evaluación del proceso de contratación de las Unidades Académico-Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UAA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del proceso</li> <li>• Información de auditorías</li> <li>• No conformidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el desempeño del proceso mediante indicadores de gestión y actividades de seguimiento</li> <li>• Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento</li> <li>• Informe del desempeño del proceso</li> <li>• Acciones aplicadas eficazmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento Institucional</li> </ul>

	<b>PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Código: CCO.01</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Versión: 02</b>
			Página 113 de 558
Revisó Director de Contratación y Proyectos de Inversión	Aprobó Rector	Fecha de aprobación Febrero 27 de 2008 Resolución N° 293	

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
<b>Recursos físicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelería</li> <li>• Equipos de oficina</li> </ul>	<b>Líder del proceso:</b> Director de Contratación y Proyectos de Inversión  <b>Corresponsables:</b> Equipo de profesionales de la Unidad de Contratación  <b>Colaboradores:</b> División de Planta Física Unidades Académico/Administrativas Oficina Jurídica División de Mantenimiento Tecnológico División de Servicios de Información División Financiera	<b>Beneficiario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en el servicio y asertividad en la información</li> <li>• Contrataciones oportunas de acuerdo con especificaciones y a precios de mercado</li> <li>• Transparencia</li> </ul>	Ver Hoja de Vida de Indicadores
		<b>De la organización:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo No 19 de 2005 por el cual se adopta el Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander</li> <li>• Resolución No 809 de 2005 por el cual se expiden el Manual de Normas y Procedimientos de Contratación de la Universidad Industrial de Santander</li> </ul>	
<b>Software</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Financiero SIF</li> <li>• Portal web de la UIS link Contratación.</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>		<b>Legales y reglamentarios:</b> Ver Listado Maestro de Documentos Externos	
		<b>NTC-ISO 9001:2000</b> Ver Matriz de Interrelación de Requisitos	

	<b>PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Código: CCO.01</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CONTRATACIÓN</b>		<b>Versión: 02</b>
			Página 114 de 558
Revisó Director de Contratación y Proyectos de Inversión	Aprobó Rector	Fecha de aprobación Febrero 27 de 2008 Resolución N° 293	

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventorías</li> <li>• Comité de Obras</li> <li>• Concepto técnico de las Unidades Asesoras</li> <li>• Seguimiento Selectivo de Procesos Contractuales</li> <li>• Actas de entrega parcial o total</li> <li>• Seguimiento a indicadores</li> <li>• Auditoría Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Listado Maestro de Registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Listado Maestro de Documentos Internos</li> </ul>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	Feb. 27 de 2007	Creación del documento
2	Abril 16 de 2008	Se modifica en Salidas de la Etapa Ejecución de los contratos: Actas de recibos parciales o totales, de reinicio, de no previsto. Se incluye en Recursos el Portal Web de la UIS link Contratación y el Correo Electrónico.

El documento de caracterización se realizó en la etapa de planificación del Sistema, y se contempla en el numeral 5.8. Caracterización del presente documento.

➤ **Procedimientos, Instructivos, Manuales (Anexo 8)**

En la Tabla 16 se relacionan los Procedimientos, Instructivos y Manuales desarrollados para el Proceso de Contratación.

Tabla 16. Procedimientos, Instructivos y Manuales del Proceso Contratación

<b>CODIGO Y NOMBRE</b>	<b>OBJETIVO</b>
PCO. 01 Contratación de Bienes y Servicios Cuantía menor a 50 SMLMV (Aprobado)	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.
PCO. 02 Contratación de Bienes y Servicios Cuantía mayor o Igual a 50 y Menor a 500 SMLMV (Aprobado)	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 igual o mayor a 50 SMLMV y menor a 500 SMLMV.
PCO. 03 Contratación de Bienes y Servicios Cuantía Igual o Mayor a 500 SMLMV (Licitaciones) (Aprobado)	Establecer las directrices para la adquisición de bienes y servicios por parte de las Unidades Académicas y/o Administrativas mediante licitación pública para montos iguales o superiores a 500 SMLMV.
PCO. 04 Contratación Intuitiva Personae (Aprobado)	Tramitar la Contratación de consultorías y servicios especializados, artísticos o técnicos de alta complejidad por parte de las Unidades Académico-Administrativas, cuando el contrato únicamente pueda ser ejecutado por una sola persona natural o jurídica, por su acreditada experiencia específica.
PCO. 05 Procedimiento de Importaciones (En revisión)	Tramitar la adquisición de bienes que requieran las Unidades Académico-Administrativas a

CODIGO Y NOMBRE	OBJETIVO
	proveedores del exterior y que hayan surtido el procedimiento de Contratación respectivo.
PCO. 06 Procedimiento de Órdenes de Pago o Prestación de Servicios en el Exterior. (En Revisión)	Adelantar el trámite correspondiente para realizar el pago por servicios recibidos de proveedores en el exterior.
PCO. 07 Procedimiento de Suscripción o Membresía a Publicaciones Extranjeras (En Revisión)	Adquirir membresías y suscripciones a publicaciones extranjeras.
ICO. 01 Instructivo para la Evaluación de Proveedores (Aprobado)	Definir los lineamientos necesarios para que las unidades académico-administrativas puedan llevar a cabo la evaluación de los proveedores de la Universidad, siguiendo los requisitos contemplados en el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión de la Universidad Industrial de Santander.
MCO. 01 Manual del Interventor (En Revisión)	Define los lineamientos y actividades que deben cumplir y realizar los funcionarios, contratistas o particulares que debido al desarrollo de sus compromisos tengan que ejercer funciones de interventoría en los contratos y convenios firmados entre la Universidad y las entidades externas.

Fuente: Autores

### ➤ **Formatos (Anexo 9)**

Los formatos son un tipo de documentos destinado a la consignación de datos propios del desarrollo del proceso, por ello en un proceso como el de Contratación, existe una gran variedad de estos.

Los formatos utilizados en el Proceso de Contratación se relacionan en la Tabla 17:

Tabla 17. Formatos del Proceso Contratación

CODIGO Y NOMBRE	OBJETIVO
FCO01 Registro Proveedores	Recopila la información importante del proveedor, para alimentar la base de datos de proveedores de la Universidad.
FCO02 Solicitud de Licitación o Convocatoria Pública	Por medio de este formato las Unidades Académicas o Administrativas solicitan a la Dirección de Contratación iniciar un proceso de convocatoria o licitación.
FCO03 Acta de Recepción y Apertura de Propuestas tipo1	En esta acta se consigna la recepción y apertura de las propuestas que se presenten en un proceso de convocatoria o licitación, con información propia de cada propuesta.
FCO04 Acta de Recepción y Apertura de Propuestas tipo 2-A	Este formato, al igual que el anterior, consigna información de las propuestas recibidas en un cierre de convocatoria, pero es para propuestas técnicas.
FCO05 Acta de Recepción y Apertura de Propuestas tipo 2-B	Es un formato similar a los dos anteriores, pero para propuestas económicas.
FCO06 Lista de Verificación del Proceso Cuantía menor a 50 SMLMV	En este formato se verifican los requerimientos, garantías y demás documentos necesarios en una Contratación de cuantía menor a 50 SMLMV.
FCO07 Evaluación de Proveedores	Este formato es la herramienta utilizada por el ordenador del gasto o quien este delegue para la evaluación del proveedor.
FCO08 Lista de Verificación Documentos del Proceso por Cuantías Mayores	Es una lista de chequeo en la que se verifica que estén correctos los documentos entregados por el contratista al inicio de un Proceso de Contratación.
FCO09 Consolidado Procesos Mayores 100 SMLMV	Es una recopilación de todos los procesos adelantados por cuantías mayores a 100 SMLMV.
FCO10 Solicitud de Adicional a los Contratos	Es una solicitud de aumento en el presupuesto inicial planeado para una Contratación.

Fuente: Autores

➤ **Indicadores**

Los indicadores diseñados para el Proceso de Contratación se encuentran en el Anexo 10 Hoja de Vida de Indicadores del presente documento.

**7.2.2. Procedimientos Obligatorios (Anexo 6).** Estos procedimientos son de aplicación transversal a todos los procesos.

➤ **PGD. 01 Control de Documentos**

*OBJETIVO:* establecer las actividades necesarias para el control de los documentos en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

*ALCANCE:* aplica a todos los documentos internos y externos que se utilicen dentro de los Procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander. Los reglamentos son un tipo especial de documento que se rigen por lo establecido en el Estatuto General de la Universidad y no por lo descrito en el presente procedimiento.

➤ **PGD. 02 Control de Registros**

*OBJETIVO:* establecer las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

*ALCANCE:* aplica a todos los registros que se utilicen dentro de los Procesos de Apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

➤ **PSE. 01 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad**

*OBJETIVO:* establecer las pautas necesarias para realizar las auditorías internas a la Universidad Industrial de Santander de acuerdo con los lineamientos de la Institución y del Sistema de Gestión de la Calidad.

*ALCANCE:* este procedimiento aplica a las actividades para el desarrollo de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

➤ **PSE. 02 Procedimiento Acciones Preventivas/Correctivas**

*OBJETIVO:* establecer el procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de los problemas potenciales/reales con el fin de tomar las acciones preventivas/correctivas apropiadas para prevenir/evitar su ocurrencia.

*ALCANCE:* este procedimiento aplica para todas aquellas acciones preventivas/correctivas que se generen en los Procesos de Apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

➤ **Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme**

*OBJETIVO:* asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

*ALCANCE:* este procedimiento aplica a todos los procesos de apoyo relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

## **8. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Avanzadas las etapas de diagnóstico, planificación y documentación, se procedió a la etapa de implementación, la cual implica el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander. Esta etapa es realmente importante, ya que es en ésta donde lo planeado se aplica en el día a día de la organización.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para el Proceso de Contratación se inició con la socialización de los documentos diseñados y revisados por el Líder del Proceso a los integrantes de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

### **8.1. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Desde la etapa de planificación se inicia la implementación del Sistema mediante la revisión y socialización de la Caracterización del Proceso de Contratación. En esta interacción se comparte y formaliza la idea general del funcionamiento del proceso, sus características, sus requerimientos, sus productos, y los responsables directos de su ejecución. De esta manera, los integrantes se familiarizan con las actividades que deben desarrollar y proponen la mejor manera de llevarlas a cabo, fomentando su compromiso y participación con el Sistema de Gestión de Calidad.

Posteriormente, se procede con la revisión de los procedimientos propios del Proceso de Contratación. En esta socialización se identifican las tareas específicas de cada uno de los participantes del proceso y los productos a entregar. Durante esta actividad se realiza la modificación de los formatos estipulados y los ajustes de los procedimientos.

La revisión de la metodología desarrollada para la evaluación de los proveedores de bienes y servicios de la Universidad, recibió una especial atención, debido a que es algo realmente nuevo dentro de la ejecución del proceso, por lo cual se realizaron varias sesiones de revisión por parte del Grupo Primario con el fin de simplificar su proceso de implementación en la institución.

Realizada la depuración de los documentos por parte del grupo primario, y dando cumplimiento a lo estipulado en el documento PGD. 01 Procedimiento Control de Documentos, se envían éstos a la Dirección de Planeación quien realiza las observaciones pertinentes acerca de la forma y contenido de los mismos. Las observaciones son estudiadas por el grupo primario quien realiza las modificaciones requeridas y envía la documentación a la Secretaría General para que se realice el trámite de aprobación por parte del Rector y la publicación en la intranet de la Universidad.

## **8.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander fueron aprobados mediante la Resolución No. 293 de 2008, la cual se encuentra en el Anexo 11, estableciendo a nivel institucional las directrices y actividades que deben cumplir las diferentes unidades académico-administrativas para la adquisición de bienes y servicios.

Los procedimientos de Contratación, aunque fueron modificados, no cambiaron en su esencia lo que facilitó su implementación. A partir del año 2008, los procesos contractuales de licitación y convocatoria, por estar centralizados en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, utilizan los formatos y procedimientos contemplados para el Sistema de Gestión de la Calidad y obtenidos como producto de este proyecto.

El procedimiento para la adquisición de bienes y servicios por cuantías menores, que no se encuentra bajo la responsabilidad directa de la Dirección de Contratación, está en proceso de socialización, para lo cual se diseñó un plegable informativo (Anexo 12) que contiene las actividades que deben realizar las diferentes Unidades Académico-Administrativas. Asimismo, el plegable contiene la información relevante sobre la evaluación de los proveedores, el seguimiento y control que realiza la Dirección de Contratación sobre las compras por cuantías menores.

Adicionalmente, promovida por la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, los Líderes realizarán una jornada de socialización sobre los aspectos relevantes de su proceso a los demás Líderes.

Paralela a esta actividad de implementación, se tiene la publicación de los documentos del Proceso de Contratación en el portal web de la Universidad, a partir del 11 de marzo de 2008. Para facilitar la ubicación de los documentos, se diseñó, por parte de la Dirección de Comunicaciones, un plegable (Anexo 4) donde se muestra la forma de consulta de dichos documentos.

**8.2.1. Metodología de Evaluación de Proveedores.** Para la implementación de la metodología de evaluación de proveedores, se establecieron varias etapas:

Etapa 1: realizar la evaluación de los proveedores de bienes o servicios cuyos procesos han sido tramitados por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

Tareas:

- Evaluar a los proveedores.
- Consolidar la información de las evaluaciones.

- Informe de resultados.
- Publicación de los resultados y observaciones del proceso.

Etapa 2: realizar la evaluación de los proveedores cuya selección y seguimiento está bajo la responsabilidad directa de las diferentes UAA.

Tareas:

- Seleccionar los proveedores a evaluar. Criterios: Impacto, Continuidad y desempeño.
- Evaluar a los proveedores.
- Enviar la información a la DCPI
- Consolidar la información.
- Informe de resultados.
- Publicación de los resultados y observaciones del proceso.

Etapa 3: Normalizar la metodología de evaluación de proveedores para su aplicación permanente.

De las etapas planteadas, actualmente el proceso de implementación se encuentra en el cierre de la Etapa 1, debido a que se han presentado retrasos en la entrega de los formatos diligenciados por parte de los ordenadores e interventores encargados de la evaluación. Sin embargo, se realizó la solicitud a la División de Servicios de Información para la construcción de un software que facilite la recopilación de la información requerida para llevar a cabo la segunda etapa de implementación de la evaluación de proveedores.

**8.2.2. Mapa de Riesgos para el Proceso.** Durante el mes de diciembre, se llevaron a cabo las actividades requeridas para desarrollar el Mapa de Riesgos Institucional. Para esto, la dirección universitaria contrató a la ingeniera Adriana Llamosa, quien junto con los líderes de proceso y los grupos primarios de los diferentes procesos de apoyo desarrollaron el Mapa de Riesgos para la Universidad Industrial de Santander.

Para la construcción del Mapa de Riesgos en el Proceso de Contratación se realizaron cuatro sesiones en las que participó uno de los autores del proyecto, guiadas por la ingeniera Llamosa. En la sesión inicial se establecieron cuales eran los riesgos reales y de alta incidencia que pueden presentarse en el proceso, así como las posibles causas. Utilizando como base la caracterización realizada del proceso, se estableció el riesgo representativo y que lo provocaba. En las sesiones posteriores se continuó con el análisis de la valoración del riesgo utilizando dos variables: la frecuencia y el impacto de la presentación del riesgo. De esta manera, utilizando una matriz de valoración se establece el nivel del riesgo.

Posteriormente, se realiza el análisis de controles implementados para evitar estos riesgos y algunas propuestas que disminuyan la probabilidad de presentarse el riesgo.

Toda la metodología utilizada corresponde a la propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, establecida en la “Guía de Administración del Riesgo, tercera edición.

El mapa de riesgos desarrollado para el proceso se presenta a continuación:

Figura 11. Mapa de Riesgos Proceso Contratación

MAPA DE RIESGOS PROCESO: CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL														
Riesgo (Evento que puede afectar el logro del objetivo)		Agente generador (Sujeto u objeto con capacidad para generar el riesgo)		Causas (factores internos o externos)		Efecto / Consecuencias (Cómo se refleja en la entidad)	Impacto	Probabilidad	Evaluación Riesgo	Controles existentes	Valoración riesgo	Opciones manejo	Acciones	
Riesgo Qué puede ocurrir?	Descripción En qué consiste o cuáles son sus características?	Por qué se puede presentar?	Por qué?				GRAVE (20)	ALTA (3)	INACEPTABLE (60)		ACEPTABLE (5)	Reducir		
Selección inadecuada del contratista	Escogencia de un proponente que no garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos.	Responsables de la definición o actualización del estatuto. Calificador Ordenador del gasto Responsables del Proceso de Contratación Contratista	No existencia de un estatuto que reúna los principios básicos de contratación (planeación, publicidad, transparencia, selección objetiva, equilibrio financiero y responsabilidad de los contratistas y servidores)	Por decisiones de los responsables de formular y adoptar Reglamentos en la Universidad.	Pérdida económica Sanciones administrativas Imposibilidad de desarrollar actividades misionales. Deterioro de la imagen institucional			GRAVE (20)	ALTA (3)	INACEPTABLE (60)	Existencia y cumplimiento del Reglamento de Contratación. Implementación de los Procedimientos del proceso de Contratación Seguimiento de las evaluaciones para la selección del oferente Control para procesos de cuantías menores a 50 SMLV. Capacitaciones para divulgar el estatuto	Impacto= level(5) y Probabilidad= baja (1)	Reducir Aceptar	Diseño e implementación del sistema de contratación en línea para cuantías menores a 50 SMLV Disponibilidad de Recurso Humano Revisión anual del estatuto y procedimientos de contratación por parte de un comité integrado por los responsables de su aplicación, seguimiento y control (Control Interno y Evaluación de Gestión, Jurídica y Contratación).
		Desactualización del estatuto y procedimientos de contratación.	Violación de los principios básicos de contratación definidos en el estatuto	Desconocimiento del estatuto Por interpretación inadecuada del estatuto Por conveniencia personal o aplicación de injerencia subjetiva.	Por la ausencia de responsables directos e interdisciplinarios del seguimiento y actualización del estatuto.									

Objetivo del proceso: Selección para las diferentes Unidades Académico-Administrativas los proveedores calificados de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, que ofrezcan las condiciones económicas y técnicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de la calidad, oportunidad y demás requisitos exigidos por la Universidad.

Figura 12. Mapa de Riesgos Controles Existentes Proceso Contratación

MAPA DE RIESGOS CONTROLES EXISTENTES PROCESO: CONTRATACIÓN									
RIESGO	Control (Descripción)	Tipo	Documentado	Se está aplicando en la actualidad?	Eficiencia <i>La cantidad de recursos utilizados</i>	Eficacia <i>Permite cumplir con el objetivo para el cual fue diseñado?</i>	Efectividad <i>(Eficacia + eficiencia)</i>	Eficacia	Efectividad
Selección inadecuada del contratista	Existencia y cumplimiento del Reglamento de Contratación.	Preventivo	Si	Si	Alta	Media ( para procesos altamente especializados no es satisfactorio especialmente por parte de los usuarios)	Media	ALTA (3): Los recursos utilizados son mínimos	ALTA (6)
	Implementación de los Procedimientos del proceso de Contratación	Preventivo	Si	Si	Alta	Media	MEDIA	MEDIA (2)	MEDIA (4,5)
	Seguimiento de las evaluaciones para la selección del oferente	Correctivo	Si	Si	Media	Alta	Media	BAJA(1): No ha sido útil para dar cumplimiento al objetivo tan solo ha contribuido parcialmente .	BAJA (2,3)
	Control para procesos de cuantías menores a 50 SMLV.	Correctivo	Si	Si	Baja	Media (No cubre un muestreo representativo por falta de personal)	Baja		
	Capacitaciones para divulgar el estatuto	Preventivo	Si	Si	Baja	Media (No cubre un muestreo representativo por falta de personal)	Baja		
	Definición e implementación de controles adicionales en los pliegos de condiciones y en el contrato (pólizas, intervenciones, experiencias, sanciones pecuniaras y cláusulas exhorbitantes en el contrato).	Preventivo Correctivo	Si	Si	Alta	Alta	Alta		

Para la implementación del mapa de riesgos del Proceso de Contratación, y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, se estableció una acción preventiva generada por el Líder del Proceso (Anexo 17), donde se establecen las actividades con sus fechas, que permitan la disminución o eliminación del riesgo y la causa que lo produce.

## 9. EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La etapa de evaluación permite identificar las falencias, no conformidades, e incumplimientos en lo relativo a la normatividad, los procedimientos, la documentación y los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000, que presenta el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para llevar a cabo esta etapa, se realizaron las siguientes actividades (Tabla 18):

Tabla 18. Cronograma Etapa de Evaluación del Sistema

FECHA	ACTIVIDAD
Septiembre 20 de 2007	Auditoría Interna de Calidad
Noviembre 20 de 2007	Seguimiento de Actividades
Noviembre 29 de 2007	Primer Informe Evaluación de Desempeño
Diciembre 5 de 2007	Revisión por la Dirección
Diciembre 5 de 2007	Preauditoría Externa de Calidad
Marzo 3 de 2007	Segundo Informe de Evaluación de Desempeño
Marzo 4 de 2007	Auditoría Interna de Calidad

Fuente: Autores

La documentación soporte para las actividades de evaluación, seguimiento y control del proceso y su Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran en el Anexo 13 Cronogramas Actividades de Evaluación del presente documento.

A continuación se presentan los hallazgos, observaciones y recomendaciones encontradas durante cada una de las actividades realizadas, así como las

acciones correctivas, preventivas o de mejora desarrolladas a partir de las mismas.

### **9.1. PRIMERA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

El primer ciclo de auditorías internas realizadas en los procesos de apoyo de la Universidad, se llevó a cabo por la firma Strategika Ltda, mediante sus auditores internos con la colaboración de auditores observadores de algunas unidades académico-administrativas. El informe correspondiente al Proceso de Contratación (Anexo 14 Informe Primera Auditoría Interna) fue entregado la primera quincena del mes de octubre de 2007.

Durante la revisión de los aspectos mencionados en la auditoría interna, el Grupo Primario se reunió el 2 de octubre de 2007 (Anexo 3 Actas de Reunión Grupo Primario) para establecer las acciones respectivas para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, y presentar las aclaraciones sobre los aspectos mencionados en la auditoría.

La aprobación de los documentos se encuentra sujeta a la revisión que el Líder del proceso y la Dirección de Planeación realicen. En la fecha de la realización de la auditoría, los documentos se encontraban en revisión por parte del grupo primario y la Dirección de Planeación. Para el mes de febrero de 2008 los documentos son aprobados, cumpliendo todos los requisitos del procedimiento Control de Documentos, mediante la Resolución No. 293 de 2008.

A la fecha de realización de la auditoría se estaban diseñando los indicadores que permitieran evaluar los objetivos del proceso. En la revisión realizada por el Líder del proceso y el Grupo Primario, de fecha 26 de octubre de 2007, se aprobaron los indicadores de gestión para el Proceso de Contratación (Anexo 3 Actas de Reunión Grupo Primario).

En lo referente al tratamiento de producto no conforme, se estableció junto con la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad que para el proceso no aplicaba, debido a que siempre se deben suministrar los proveedores de bienes y servicios conforme a los requerimientos estipulados.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora se inician a partir de esta primera evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad. En total se levantaron 2 acciones correctivas y 2 acciones de mejora.

La metodología de evaluación de proveedores se encontraba bajo la revisión del Líder del proceso y un profesional de Planeación. Sin embargo, posteriormente se levantó la acción correctiva (Anexo 16 Acciones Correctivas), que establece las actividades necesarias para cumplir con el numeral 7.4.1.

Para dar cumplimiento del requisito 7.4.3.Verificación del producto comprado, se levantó la Acción de Mejora No. 2 (Anexo 18 Acciones de Mejora), donde se incluyeron en los procedimientos las actividades necesarias de verificación y su socialización a las unidades académico-administrativas.

Se realizó la revisión de la caracterización del proceso por parte del Líder del proceso y el grupo primario, la cual fue aprobada institucionalmente por la Resolución No. 293 de 2008.

No se ha realizado la socialización de los lineamientos a seguir por las unidades académico-administrativas. Sin embargo, se diseñó un plegable informativo (Anexo 12) para realizar la socialización de las características y directrices del Proceso de Contratación a nivel institucional. Asimismo, se realizará la socialización entre los Líderes de los procesos de todos los aspectos relevantes de los procesos de apoyo de la Universidad.

En el documento ICO. 01-Instructivo de Evaluación de Proveedores (Anexo 8 Procedimientos, Instructivos y Manuales), se establece la importancia de la evaluación para la selección de los proveedores de bienes y servicios de la Universidad.

Se levantó la Acción de Mejora No. 01 (Anexo 18 Acciones de Mejora), donde se contempla la elaboración del formato para controlar los documentos requeridos para los procesos contractuales. Se diseñaron los documentos FCO. 06 y FCO. 08 para llevar a cabo el control de los documentos para procesos contractuales de montos mayores o iguales a 50 SMLMV y menores a este mismo valor.

A partir de la revisión realizada por el Líder del proceso se estableció la Acción Correctiva No. 02 (Anexo 16 Acciones Correctivas), referente al Sistema de Contratación en línea, donde se contemplan las actividades necesarias para llevar a cabo el diseño de esta herramienta.

## **9.2. SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS**

Las sesiones de seguimiento a los procesos de apoyo fueron realizadas durante la segunda quincena del mes de noviembre y buscaban establecer el nivel de implementación del Sistema, el levantamiento de acciones correctivas y preventivas como evidencia del compromiso de mejora continua, y la aprobación de la documentación específica de cada uno de los procesos. Asimismo, fortalecer los tópicos referentes a auditorías, con miras a la preauditoría externa a realizarse durante el mes de Diciembre.

En esta sesión de seguimiento al Proceso de Contratación, realizada por el ingeniero Jorge Figueroa, no se evidenciaron falencias diferentes a las establecidas en la primera auditoría interna, y se realizaron pequeños ajustes a las acciones tomadas:

- Replantear las fechas de las actividades contempladas en las acciones correctivas y de mejora, conforme a la disponibilidad de la unidad y las diferentes instancias de la Universidad.
- Agilizar la revisión de los documentos con miras a su pronta aprobación mediante documento institucional.

### **9.3. PRIMER INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Durante el mes de noviembre, el Grupo Primario junto con el auxiliar del Sistema de Gestión de la Calidad, realizan la valoración de los indicadores diseñados para el Proceso de Contratación de la Universidad, con miras a la realización del Informe de Desempeño de los Procesos.

El Informe de desempeño del proceso permitió consolidar en un solo documento toda la información relacionada con:

- Comportamiento de los indicadores del proceso.
- Seguimiento al producto y/o servicio no conforme.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Estado Acciones de Mejora.
- Dificultades en el desarrollo del proceso.
- Necesidades para cumplir metas.
- Recomendaciones.

El formato empleado para esta actividad fue elaborado en conjunto con el proceso de Gestión de la Calidad Académica, Coordinación de Calidad y Seguimiento Institucional. Las observaciones sobre el proceso, mediciones de los indicadores de gestión, las acciones correctivas y de mejoras, desarrolladas por el Grupo Primario del Proceso, se presentan en el Anexo 15 Primer Informe Evaluación del Desempeño.

#### **9.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El 5 de Diciembre de 2.007, se realizó la primera sesión de Revisión por la Dirección sobre el avance del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

La ISO 9001:2000 Sistema para la Gestión de la Calidad establece con bastante claridad el rol que debe cumplir la Dirección en la revisión periódica y planificada de la eficacia y eficiencia del sistema, para asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al proceso de implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante la Revisión por la Dirección realizada se analizaron los siguientes aspectos:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación del Beneficiario.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendación para la mejora.
- Planteamiento de acciones y conclusiones.

De esta revisión, se estableció para el Proceso de Contratación las siguientes actividades de mejora:

Aunque anteriormente la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad había estipulado no realizar la encuesta de satisfacción a los usuarios del Proceso de

Contratación, en esta revisión se establece la necesidad de realizar esta actividad con miras a establecer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al proceso y a las acciones desarrolladas por la unidad responsable a nivel institucional. De esta observación, se diligenció la Acción Correctiva No. 03 y se llevaron a cabo todas las actividades allí estipuladas, generando el informe final de la encuesta. Asimismo, de las observaciones y resultados obtenidos en la encuesta se establecen dos acciones: la correctiva No. 04 y la preventiva No. 02, que propendan por el mejoramiento continuo de las actividades desarrolladas en el Proceso de Contratación. Toda la documentación derivada de esta encuesta de satisfacción se encuentra en el Anexo 16, sobre acciones correctivas realizadas por el Proceso de Contratación.

Se estipula por parte de la alta dirección de la institución, llevar a cabo una revisión sobre los indicadores diseñados para todos los procesos, con miras a reducir el tablero institucional. De esa revisión se estableció la división de los indicadores designados en dos tipos: Unos tácticos, que se incluirán en el tablero institucional y otros de nivel operativo, que a pesar de no contemplarse institucionalmente son requeridos para el control y seguimiento del proceso por parte de la unidad responsable.

## **9.5. PREAUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

Esta preauditoría fue programada para los días 5, 6 y 7 de diciembre, realizada por el Icontec como auditor externo del Sistema. Durante la auditoría realizada el 5 de diciembre al Proceso de Contratación se escogió por parte del auditor el procedimiento PCO. 02 para convocatorias públicas, donde se verificó actividad por actividad y se realizó el chequeo de los registros y acciones desarrolladas por los responsables. Los hallazgos de la preauditoría para el Proceso de Contratación se encuentran en el Anexo 19 Informe Preauditoría Externa Icontec.

Cabe aclarar, que las observaciones presentadas tanto por la Preauditoría como las realizadas por la Revisión por la Dirección, son similares y por lo tanto, las medidas tomadas abarcan a ambas actividades de evaluación, seguimiento y control.

Con miras a llevar a cabo las acciones necesarias para solucionar las observaciones o no conformidades establecidas durante la Preauditoría Externa realizada por el Icontec y la Revisión por la Dirección, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión envió un plan de acción al señor Rector de la Institución (Anexo 20 Plan de Acción), en donde se establece:

La no conformidad presentada en el informe de Preauditoría Externa radica en que no se han evaluado los proveedores de las diferentes modalidades de compra. Para superar esta no conformidad, el 22 de noviembre de 2007 fueron remitidas a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión las acciones correctivas/preventivas derivadas de los procesos de seguimiento institucional internos, en la cual se estableció un cronograma para la formulación, implementación y socialización de la metodología de evaluación a proveedores.

Las siguientes acciones de mejora se plantearon como resultado de la preauditoría realizada por ICONTEC:

- Reorganizar por etapas del cronograma de socialización e implementación de la metodología de evaluación, la cual se anexa en el presente documento. En la primera etapa se realizará la evaluación de los proveedores de bienes o servicios mayores a 50 SMLMV, cuyo contrato haya finalizado. En la segunda etapa, se realizará la evaluación de los proveedores cuya selección y seguimiento se encuentra bajo la responsabilidad directa de las diferentes UAA (Contratación menor a 50

SMLMV), y en la tercera etapa se normalizará la metodología de evaluación de proveedores para su aplicación permanente.

- Realizar la socialización de los aspectos relevantes del Proceso de Contratación con material didáctico que permita una fácil y rápida comprensión de los procedimientos, formatos, instructivos y manuales.
  
- Reducir el alcance del sistema de Contratación en línea a los artículos de papelería que por su alta rotación, gran número de oferentes y uniformidad de características permiten una aplicación ideal del programa para la selección óptima del proveedor.
  
- Realizar la revisión de los indicadores diseñados para el Proceso de Contratación, las metas establecidas y la recolección de información, con miras a depurar y mejorar el tablero de indicadores de gestión.
- Diseñar el mecanismo idóneo para llevar a cabo el registro de las respuestas a las observaciones presentadas a los pliegos de condiciones y términos de referencia preliminares.
  
- Diseñar una encuesta de satisfacción de usuarios del Proceso de Contratación, para ser aplicada a partir de 2.008.

De esta manera, se diligencian las acciones necesarias para cumplir con el desarrollo de las no conformidades, observaciones y hallazgos realizados por esta preauditoría las cuales se encuentran en los Anexos 16, 17 y 18 de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con la documentación derivada del desarrollo de las mismas.

## **9.6. SEGUNDO INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

El 3 de marzo de 2008, se realizó la segunda entrega del informe de desempeño para el Proceso de Contratación. En este informe se relacionaron sólo los indicadores tácticos que forman parte del tablero de control del Sistema a nivel institucional. Asimismo se relacionan las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se encuentran en proceso y las que se encuentran por cerrar.

A diferencia del primer informe, que fue remitido de manera escrita a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión como unidad responsable del proceso de Seguimiento Institucional, éste fue presentado por el Líder del proceso, la facilitadora y el auxiliar, a la Líder del proceso de Seguimiento Institucional, presentando la documentación y demás evidencia del desarrollo del proceso. El informe presentado y sustentado se encuentra en el Anexo 21 Segundo Informe Evaluación del Desempeño, del presente documento.

## **9.7. SEGUNDA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

Durante la primera quincena del mes de marzo de 2008 se realizó la segunda auditoría interna de calidad, liderada por la firma Strategika Ltda. y la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, como unidad encargada del proceso Seguimiento Institucional de la Universidad Industrial de Santander. El informe resultado de esta auditoría se encuentra en el Anexo 22 Informe Segunda Auditoría Interna del presente documento.

A continuación se presentan las actividades más relevantes del Plan de Acción para la mejora continua y el cumplimiento de los aspectos determinados por la Auditoría Interna.

- Se establece la comunicación y socialización de los diferentes aspectos del proceso de contratación por medio de un plegable que será enviado a los ordenadores de gasto. De esta manera se da cumplimiento a las actividades de socialización de la acción correctiva No. 01 y de las acciones de mejora No. 02.
- Se elabora la Acción Preventiva No. 3 donde se establece el diseño de un Manual del Interventor de Contratos en la UIS.
- Se establece la Acción de Mejora No. 05, donde se contempla la realización del informe sobre el Plan de Gestión 2007.
- El grupo primario del proceso de contratación se encuentra definiendo las no conformidades que se pueden presentar de procesos externos (financiero) que inciden en el proceso de contratación. Para esto se establece la Acción Correctiva No. 5.
- Se establece como realizar las actividades de verificación de la redacción de las acciones correctivas, preventivas y de mejora junto con la Coordinación del SGC.
- A partir de 1 de abril del año en curso, se están llevando a cabo sesiones de capacitación diarias sobre los aspectos relevantes del proceso a los integrantes de la unidad. Se establece la acción de mejora para estas actividades.
- Se establecerán las actividades necesarias para la revisión del software visor en los equipos de la Unidad en una acción de mejora.

## 10. CONCLUSIONES

- La implementación del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 requería un enfoque institucional de los elementos, y no la implementación por unidades administrativas y académicas que se había establecido. Esta metodología independiente entorpecía el proceso de implementación, debido a que las falencias que se presentaban en algunos elementos requerían la proyección de acciones institucionales, que no se encontraban bajo la responsabilidad directa de la unidad en la que se estaba desarrollando el modelo.
- El MECI 1000:2005, a pesar de contar con todo un instructivo de implementación y un marco teórico bastante extenso, no cuenta con todo el desarrollo metodológico que tiene la NTC ISO 9001:2000, ya que este modelo hasta ahora se encuentra en proceso de implementación en las instituciones del estado.
- La correspondencia que presenta el MECI 1000:2005 con la NTC ISO 9001:2000 permitió utilizar parte de la información generada durante la implementación del modelo para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso de Contratación.
- El enfoque basado en procesos bajo el cual está diseñado la NTC ISO 9001:2000 presentó dificultad en su implementación, debido al esquema de trabajo por unidades bajo el cual se ejecutan las actividades de la Universidad. Los integrantes y líderes de los procesos consideraban bajo su responsabilidad solo las actividades que desarrollaban en la unidad a la que pertenecían. Bajo el enfoque de procesos sus actividades incluyeron definir

las directrices a seguir por las demás unidades académico-administrativas.

- La Dirección de Contratación y proyectos de inversión es la unidad responsable de establecer las directrices, procedimientos y actividades a desarrollar por todas las unidades académico-administrativas para la adquisición de bienes y servicios. Asimismo, es la directa responsable de desarrollar los procesos contractuales de licitación y convocatoria en la Universidad.
- La normatividad actual con que cuenta el Proceso de Contratación le ha permitido disminuir en alto grado los riesgos que tiene su operación, disminuyendo el impacto negativo que estos podrían tener en el logro de la satisfacción del beneficiario. No obstante, debido a las modificaciones estatales de Contratación pública y a los diferentes métodos contractuales derivados del desarrollo de tecnologías informáticas, se hace necesaria una revisión y actualización de la normatividad establecida.
- Teniendo en cuenta los conceptos establecidos en el ciclo PHVA y a partir del diagnóstico realizado al Proceso de Contratación, se puede evidenciar que se tiene un alto grado de desarrollo en el Hacer de la Unidad: los funcionarios que integran la unidad conocen claramente sus actividades y son efectivos en su ejecución. No obstante, se observan falencias en la documentación y en el seguimiento de las actividades. Este diagnóstico permite establecer las acciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de la metodología de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La capacitación y sensibilización permanente del personal que lidera el Proceso de Contratación en la Universidad permitió eliminar las barreras conceptuales y el enfoque de unidad establecido, dando paso al diseño de

un Sistema de Gestión de Calidad basado en el proceso y su aplicación transversal en la Institución.

- Durante la etapa de documentación se fusionaron dos procedimientos, y se establecieron las actividades de verificación de producto comprado y evaluación de proveedores conforme a lo establecido en el numeral 7.4 de la norma. Los procedimientos diseñados, a pesar de no ser obligatorios de la norma, si son de vital importancia para el desarrollo de las actividades misionales de la Institución, dado que permiten la consecución de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de los procesos.
- Se llevó a cabo la socialización e implementación para el Proceso de Contratación de los procedimientos obligatorios exigidos por la norma. Asimismo, se realizó la documentación completa del Proceso de Contratación y su socialización a los integrantes de la unidad que lidera el proceso.
- La etapa de evaluación llevada a cabo incluyó la realización de dos auditorías internas y una preauditoría externa por parte del ICONTEC, una revisión por la dirección, una actividad de seguimiento por el grupo auditor interno, y la presentación de dos informes de desempeño. Estas acciones permitieron establecer las falencias y fortalezas que presentaba el Sistema de Gestión de la Calidad, diseñar el plan de acción necesario para solucionar estos aspectos y promover la cultura de mejoramiento continuo en la Institución.

## 11.RECOMENDACIONES

- La Dirección Universitaria en cabeza de su Rector debe continuar con el proceso de sensibilización a los funcionarios de la Universidad en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, para que interioricen el valor de este al momento de generar valor a sus clientes y beneficiarios.
- El Director de Contratación debe reforzar la cultura de la mejora continua en el equipo de trabajo de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, para así garantizar la constante vigilancia de los procesos contractuales y su mejora, para beneficio de sus clientes.
- El grupo primario junto con el auxiliar de Calidad de la DCPI deben mantener un eficiente control de los cambios que puedan generarse en el Proceso de Contratación y que afecten el SGC, informando oportunamente de estos a los interesados, para evitar inconformidades con el desarrollo de las actividades.
- Cada vez que se generen nuevos documentos o cambios en los existentes y en las metodologías, deben ser socializados por el responsable de la Calidad en Contratación a todos los miembros del proceso cumpliendo con los requisitos de la Norma para un buen desarrollo del SGC.
- El equipo colaborador de la Dirección de Contratación debe mantener vigilancia constante a los procesos ejecutados y los resultados obtenidos, para detectar oportunidades de mejora de los mismos que garanticen la mejora continua del SGC.

- La Dirección de Contratación debería utilizar los resultados obtenidos de la evaluación de proveedores para intentar que aquellos con calificación insatisfactoria, se comprometan y demuestren su mejora y de esta manera garantizar que la UIS contará siempre con excelentes proveedores.
  
- La Dirección de Contratación debe continuar con los procesos de interventoría que se vienen aplicando, a los contratos que así lo requieren, teniendo el cuidado de utilizarlos para detectar fallas susceptibles de mejora, para fortalecer el Proceso de Contratación.
  
- Se requiere una mayor atención al manejo de los riesgos de operación por parte de los funcionarios de Contratación, que permita la identificación, análisis, valoración y diseño de políticas para la administración del riesgo, logrando garantizar el correcto funcionamiento de la unidad ante cualquier posible eventualidad que afecte su actividad.

## 12. BIBLIOGRAFIA

USAID – CASALS & ASSOCIATES, Modelo de control Interno para Entidades del Estado. Primera Edición, 2004.

ARANGO VIEIRA, Nelly. Gestión de Calidad en Colombia y el Mundo. ICONTEC, 1999.

ICONTEC, E-01 Formación de Auditores Internos de Calidad. 1.999.

ICONTEC, Norma técnica de Calidad ISO 9001-2000.

ICONTEC, NTC ISO 9000:2000. Fundamentos y Vocabulario. 2.000.

ICONTEC, Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión. 2003.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Guía de Administración del Riesgo. Tercera Edición. Bogotá, abril de 2006

Anónimo, Uso de las Normas ISO y Ciclo PHVA [Artículo en Internet] <http://johnnavas.galeon.com/productos1002127.html> [Consulta: Febrero 27 de 2008]

Anónimo, Riesgo. [Artículo en Internet] <http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo> [Consulta: Abril 2 de 2008]

Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de Administración del Riesgo. Segunda Edición. Junio de 2004

MEJIA QUIJANO, Rubi Consuelo. Administración de Riesgos, un enfoque empresarial

## **13. ANEXOS**

### **Anexo 1. Diagnóstico MECI**

## INFORME DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para realizar el diagnóstico del Sistema de Control Interno en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, se diseñó un instrumento (Encuesta), el cual se aplicó a modo de entrevista, con el propósito de interactuar con las personas que conocen e identifican los procesos y funcionamiento de la unidad, de esta forma, a través de ellas se determinó el nivel de implementación, los factores e insumos básicos de cada uno de los elementos que conforman el Sistema propuesto en el Modelo Estándar de Control Interno establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (Decreto 1599 de 2005) y adoptado por la Universidad mediante Resolución N° 1343 de Diciembre de 2005. Las respuestas asignadas y consignadas en cada una de las preguntas formuladas a los funcionarios encuestados con el instrumento aplicado, corresponden a la siguiente escala de valoración:

1. No se cumple.
2. Se cumple insatisfactoriamente.
3. Se cumple aceptablemente.
4. Se cumple en Alto Grado.
5. Se cumple Plenamente.

La evaluación del instrumento de diagnóstico, se condicionó a ponderaciones asignadas a cada uno de los tres (3) niveles tenidos en cuenta para el desarrollo del proceso, conforme se relaciona a continuación:

Nivel	Descripción	Ponderación en la Valoración
Nivel Directivo	Dirección de la Unidad	40%
Nivel Administrativo	Representantes del Personal Administrativo	35%
Nivel Operativo	Representantes del Personal Operativo	25%

El resultado alcanzado, permitió realizar un análisis de la situación actual del Sistema de Control Interno en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, identificando el grado de avance en cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos que lo conforman.

Es importante señalar, que los resultados logrados y consignados en el presente documento, obedecen al ejercicio desarrollado con los funcionarios de la unidad, y corresponden a la percepción que estos tienen de los factores que definen el Sistema, con base en el conocimiento, experiencia y participación en los procesos que desarrollan en la unidad. Asimismo, el instrumento no pretende evaluar los resultados o productos obtenidos por la Unidad durante el desarrollo de sus actividades, sino identificar las necesidades o requerimientos que presenta la misma para aplicar el Modelo Estándar de Control Interno, observando las condiciones proporcionadas por la Universidad para la ejecución de las funciones encomendadas a la Unidad.

Los resultados conseguidos tienen correspondencia sobre una escala de evaluación que permitió calificar cada uno de los factores en estado de *Insuficiencia Crítica*, *Insuficiencia*, *Adecuado* o *Satisfactorio*, de la siguiente manera:

RANGOS DE EVALUACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
RANGO	INTERPRETACIÓN
1.0 - 1.9	Insuficiencia Crítica
2.0 - 2.9	Insuficiente
3.0 - 3.9	Adecuado
4.0 - 5.0	Satisfactorio

### **Panorama general de la Dirección de Contratación y proyectos de Inversión**

Para interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en la presente evaluación, se hace necesario realizar una descripción de la Unidad, con el fin de establecer aquellas características relevantes que influyen en los puntajes obtenidos.

La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión – DCPI - es una unidad creada mediante el Acuerdo Superior N° 046 de 2.005, como un ente asesor adjunto a Rectoría, reemplazando a la Junta de Licitaciones y Contratos de la universidad, con el fin de llevar a cabo las actividades de planeación, publicidad, transparencia y selección objetiva de contratistas en los procesos de adquisición de bienes y servicios para las Unidades Académicas y/o administrativas de la Universidad. En este mismo documento, se establece que la Unidad estará conformada por el Director y un personal de apoyo, actualmente integrado por tres profesionales, un asesor jurídico y un auxiliar administrativo, los cuales actualmente están vinculados a la Universidad como personal de outsourcing.

Para el desarrollo de las actividades misionales encargadas, la DCPI cuenta con varios documentos en que se recopilan las consideraciones relevantes para el desarrollo de la Contratación:

- El Acuerdo Superior N° 019 de 2.005, por el cual se establece el Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander.
- La Resolución N° 809 de 2.005, por la cual se adopta el Manual de Contratación.
- La Resolución 886 de 2004, por la cual se aprueba el Manual de Procedimientos que reglamenta y describe la actividad financiera de la Universidad Industrial de Santander.
- Ley 80 de 1993, por la cual se expide el Estatuto General de Contratación pública.

Estos documentos constituyen el marco normativo de referencia a través del cual la DCPI lleva a cabo los Procesos de Contratación, asesoría a la dirección universitaria y a sus unidades académico administrativas para su aplicación y cumplimiento y sus procesos internos.

El ejercicio administrativo y operativo de la DCPI durante el último año se mantuvo en un alto nivel en razón a la actividad contractual proyectada y realizada por la Dirección Universitaria y sus unidades académico-administrativas, lo que permitió observar la necesidad de formular medidas internas que permitieran un adecuado control para asegurar y hacer efectiva la operación de la DCPI, teniendo en cuenta la importancia, rigidez y delicadeza de los procesos y actividades desarrollados. La Unidad llevó a cabo la Contratación de aproximadamente \$38.349.380. 778<sup>18</sup> de forma exitosa, en proyectos de gran importancia para el crecimiento y funcionamiento de la Institución, como por ejemplo el Centro de Caracterización de Materiales de Construcción, la modernización y adecuación de laboratorios en varias escuelas, el reforzamiento estructural del edificio Camilo Torres, el Edificio de la Facultad de Ciencias Humanas, el Coliseo UIS, el Centro de Tecnologías de Información y Comunicación –CENTIC-,etc. Esto permite dimensionar el volumen de trabajo y la importancia de las funciones desempeñadas por la Unidad en el Marco Institucional y la buena gestión realizada por el equipo de trabajo, a pesar de las limitaciones que posee la DCPI, las cuales se evidenciarán en el presente diagnóstico.

Parte de este análisis permite configurar los puntos de partida sobre los que se sustenta la presente evaluación, en términos de cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 1343 de 2005 y el Modelo Estándar de Control Interno. La descripción del estado de desarrollo de cada uno de los elementos que constituyen el modelo, parte de la percepción de los funcionarios y colaboradores de la unidad y el análisis realizado a cada uno de los factores tenidos en cuenta.

A continuación se presenta el resultado obtenido en la evaluación del estado de desarrollo del Sistema de Control Interno en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, el cual no es otra cosa que la identificación de las condiciones con que cuenta la Unidad y las que carece de acuerdo con las requeridas por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005:

I. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (2.61 – 52.10% - Insuficiente)

En general, el Sistema de Control Interno en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión es Insuficiente con un puntaje de 2.61 sobre 5. Este resultado permite observar la necesidad de llevar a cabo un estudio adecuado de los elementos que constituyen Sistema de Control Interno, toda vez que este se consolida como una herramienta de apoyo a las funciones y actividades administrativas de la unidad, fortaleciendo una gestión eficiente y eficaz de los Procesos de Contratación encargados.

A continuación, se presenta de manera desagregada la evaluación obtenida para cada uno de los Subsistemas y Componentes que conforman el modelo, haciendo énfasis en los resultados derivados para cada uno de los Elementos que los constituyen, describiendo la situación particular que enmarca cada uno de éstos elementos dentro de la unidad e identificando las particularidades que definan que factores afectan.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO (2.33 – 46.60% - Insuficiente)

---

<sup>18</sup> BELTRAN PINZÓN, ALVARO. Tres años de Gestión, Informe Ejecutivo Junio 2003-Junio 2006. División Editorial de Publicaciones de la UIS.

Para este subsistema, la evaluación realizada en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, arrojó un resultado **Insuficiente**, reflejando el poco desarrollo que en ella tienen los componentes que lo conforman, encontrándose la necesidad de establecer mecanismos o herramientas que permitan un adecuado control al cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la Unidad, de manera que se convierta en una práctica cotidiana y corriente, comprometiendo su planeación y su operación en la consecución de sus objetivos de forma eficaz y eficiente, tendientes a asegurar un completo desarrollo del subsistema.

A continuación, se presenta un análisis detallado para cada uno de los componentes del Subsistema:

Componente Ambiente de Control (2.96 – 59.18% - *Insuficiente*)

El Componente Ambiente de Control, presenta un estado de desarrollo **Insuficiente**, que conforme a lo establecido en el MECI, permite concluir que en la Unidad carece de un entorno favorable al control que sustente el Sistema de Control Interno proporcionando las condiciones físicas, sociales y culturales suficientes para caracterizar la manera en que los funcionarios de la Unidad asumen el Control Interno y brindado los principios y valores necesarios para favorecer una organización transparente. Esta situación se ve altamente influenciada por la inexistencia de un protocolo ético que reúna los compromisos de funcionarios de la Universidad en cuanto a su comportamiento ético; además, en vista de que la mayoría de los funcionarios o colaboradores de la DCPI se encuentran vinculados como personal outsourcing imposibilita un desarrollo adecuado del elemento Desarrollo del Talento Humano, afectando sin remedio la calificación del componente, aunque otros elementos como Estilo de Dirección cuenten con una calificación adecuada.

Una explicación más detallada y objetiva del resultado encontrado, se soporta en cada uno de los elementos que se relacionan a continuación:

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Acuerdos, Compromisos o Protocolo Éticos	3.56-71. 17%	Adecuado
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
La percepción definida en la Dirección de Contratación arroja un nivel de desarrollo Adecuado en lo referente a la interiorización de principios y valores institucionales y la transparencia en la toma de decisiones, observándose un mayor avance . en la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio. Con relación a este tema, es importante anotar que la dirección realiza reuniones periódicas en las cuales se afianza el compromiso con la función de la unidad y se fijan algunas reglas de operación para lograr un buen ambiente de trabajo a través de acuerdos relacionados con el comportamiento de los	En la Unidad no se cuenta con una declaración formal de las características del comportamiento ético a tener en cuenta por parte de los funcionarios de la misma.	

funcionarios y el desarrollo de las actividades operativas requeridas en la DCPI. En general, la unidad mantiene un ambiente de cordialidad y respeto entre sus funcionarios.	
---	--

Elemento	Calificación	Valoración
Desarrollo del Talento Humano	1. 39-27.75%	Insuficiencia Crítica
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
Por parte de la Dirección de la Unidad se realizan esfuerzos para brindar capacitación a los funcionarios de la misma acerca de temas referentes a la operación.	La unidad de Contratación en lo que se refiere al desarrollo del Talento Humano nos brinda un balance de Insuficiencia Crítica , especialmente en la definición de Políticas, ello debido a que en esta unidad no se cuenta con cargos definidos oficialmente y por lo tanto su personal, que en la mayoría es de outsourcing, no hace parte de los programas de capacitación, ni de las políticas de inducción, reinducción y selección, las cuales están dirigidos solo al personal de planta de la Universidad y se hacen de manera institucional desde la División de Recursos Humanos.	

Elemento	Calificación	Valoración
Estilo de Dirección	3.93-78.63%	Adecuado
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
En la Dirección de Contratación, se identificó un nivel Adecuado con relación a la integridad, responsabilidad y transparencia con la que es asumida la dirección de la unidad. Es importante indicar que en el Acuerdo Superior No. 046 de 2004, por el cual se crea la Dirección de Contratación se mencionan los requisitos mínimos para optar al cargo directivo de la Unidad en lo referente a formación profesional y experiencia laboral. Para la selección del directivo actual se realizó un concurso de méritos. Al respecto, conforme a las características propias de la Dirección de Contratación, es de conocimiento que el perfil del cargo directivo es actualmente definido en un proyecto de Manual de Funciones de la Universidad que adelanta la Dirección de Planeación.	La Unidad no cuenta con la definición formal de las competencias que en integridad, transparencia y responsabilidad pública debe contar la dirección.	

En conclusión, el Componente Ambiente de Control requiere el desarrollo de un adecuado nivel de implementación sobre cada uno de sus elementos y los factores mínimos que los conforman, de manera tal que permitan un aseguramiento del nivel estratégico de la DCPI. Se establecen marcadas falencias en las políticas para el Desarrollo del Talento Humano, principalmente por el tipo de Contratación que define la mayoría del personal que integra la unidad, lo que limita y en algunos casos restringe su participación y

desarrollo en las actividades institucionales que sobre dicho elemento lleguen a establecerse. El nivel Directivo mantiene las características necesarias para desempeñar eficiente y eficazmente las funciones. La unidad cuenta con documento que definen los lineamientos de la operación, sin embargo se establece la necesidad de un documento interno que consolide el compromiso de sus funcionarios y en especial de la dirección de la unidad sobre las políticas que constituyen el Sistema de Control Interno, un documento que se espera sea producto de la Implementación del MECI.

Componente Direccionamiento Estratégico (2.29 – 45.82% *Insuficiente*)

Con relación a este componente, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión presenta un estado de desarrollo ***Insuficiente***. La importancia de este componente radica en que establece el marco de referencia que orienta la Unidad hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales. Por lo tanto, la Unidad no tiene claramente definida la ruta que debe seguir para el logro de sus objetivos misionales, siendo necesaria su revisión para ajustarla o documentarla si ya existe, de acuerdo al desarrollo de competencias al interior de la institución que afiancen su operación bajo los mismos parámetros de calidad, eficiencia y eficacia con los cuales se ha venido desempeñando.

A continuación se relaciona el estado de cada uno de los elementos que conforman este componente:

Elemento	Calificación	Valoración
Planes y Programas	2.23-44.50%	Insuficiente
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
La programación realizada en la Unidad por parte de la Dirección es ejecutada eficientemente, logrando los objetivos propuestos, a pesar de las limitaciones con que cuenta.	La percepción observada en la Dirección de Contratación, define un nivel Insuficiente con relación a la metodología establecida por la Unidad en el desarrollo de Planes, Programas y Proyectos, al igual que en los procesos de divulgación al interior y exterior de la unidad y en lo relacionado con su definición estratégica (Misión, Visión y Objetivos de funcionamiento), este resultado obedece a que no existe la definición y documentación de una misión ni visión propia. Además en dicha Unidad no se elaboran planes de Gestión debido a la naturaleza de su actividad. En la planeación realizada en la unidad solo interviene el Director y algunos funcionarios, y dicha planeación no siempre se divulga a los otros colaboradores.	

Elemento	Calificación	Valoración
Modelo de Operación por Procesos	3.27-65.42%	Adecuado
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
En la Dirección de Contratación, los	La Unidad cuenta con algunos	

funcionarios tienen una percepción Adecuada con relación al conocimiento de los procedimientos con los que cuenta la unidad, pues desde su creación son los mismos funcionarios quienes los han realizado y desarrollado, y en el establecimiento de actividades que permiten el mejoramiento de los mismos.	procedimientos documentados y aprobados por la Dirección Universitaria, sin embargo, se identifica el desarrollo de otros que no son reconocidos documentalmente. Hay un Insuficiente nivel con relación a la conformación de un Modelo de Operación por Procesos donde se caractericen cada uno de lo procesos que se llevan a cabo dentro de la Unidad para el cumplimiento de su función.
--	--

Elemento	Calificación	Valoración
Estructura Organizacional	1. 38-27.56%	Insuficiencia Crítica
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
Aunque de manera informal, se cuenta con una asignación de responsabilidades de acuerdo al tipo de contrato que se desarrolla y de acuerdo a la especialidad de los funcionarios, garantizando mejores resultados en la operación.	En lo referente al desarrollo del elemento Estructura Organizacional, la percepción de los funcionarios de la Unidad arroja un balance de Insuficiencia Crítica, con relación a la carencia de una estructura organizacional interna, ya que oficialmente la Unidad solo está compuesta por el Director conforme a lo estipulado en el Acuerdo Superior No. 046 de 2004, por el cual se crea la Unidad. En cuanto a la planta de personal de la Dirección, se encontró que este es en su totalidad personal de outsourcing, que fue asignado en un principio de acuerdo a una carga laboral que ha ido incrementándose a medida que la Dirección se afianza, siendo en estos momentos insuficiente para llevar a cabo la función de la misma; también se detectó que no existe un Manual de Funciones y Competencias Laborales para la Unidad, por lo tanto no existen perfiles definidos, ni un estudio de los puestos de trabajo.	

En conclusión, la DCPI cuenta con un bajo nivel de desarrollo para el Componente Direccionamiento Estratégico, que define la necesidad en el diseño y adecuada socialización de los planes y programas que se formulan. Asimismo, en la DCPI se establece la necesidad de documentar los procedimientos internos que se han ido mejorando a lo largo de la ejecución de los Procesos de Contratación. Finalmente, es importante destacar la necesidad de ajustar adecuadamente por procesos, la estructura organizacional de la DCPI, de manera que se establezcan las responsabilidades y actividades sobre cada uno de los procesos misionales y/o estratégicos de la unidad.

Componente Administración del Riesgo (1. 74 – 34.80% - *Insuficiencia Crítica*)

La percepción encontrada en los funcionarios de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, con relación a la Administración del Riesgo, define un nivel de ***Insuficiencia Crítica*** con relación a los lineamientos generales establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno. Este resultado, fundamenta la necesidad de implementar estrategias metodológicas y prácticas que permita llevar a cabo la implementación de este componente en la Unidad, desarrollando un ejercicio sistemático que posibilite a la Unidad estudiar y evaluar aquellos eventos tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos, habilitándola para emprender las acciones necesarias de protección y aseguramiento contra los efectos ocasionados por la ocurrencia de estos eventos. Es importante aclarar que el manejo de los riesgos en la operación de la Unidad se hace sobre la marcha de su operación y basados en la experiencia y conocimiento de sus funcionarios.

A continuación se relaciona el estado de cada uno de los elementos que conforman este componente:

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Contexto Estratégico	1. 00-20. 00%	Insuficiencia Crítica
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>		<b>Debilidades</b>
De manera informal en cada planeación se hace la identificación de los riesgos más críticos en la operación de la unidad para lograr manejarlos.	La Dirección de Contratación define un nivel de Insuficiencia Crítica en el desarrollo de estudios de Contexto estratégico. Ante su reciente creación, no se identifica algún estudio de este tipo a su interior.	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Identificación del Riesgo	1. 75-35.00%	Insuficiencia Crítica
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>		<b>Debilidades</b>
Se realizan revisiones constantes por parte del Asesor Jurídico adjunto a la Unidad y los demás funcionarios basándose en su experiencia como medida de control en el desarrollo de los Procesos de Contratación.	La Dirección de Contratación presenta un nivel de Insuficiencia Crítica con relación a este elemento. La Unidad no cuenta con una metodología que permita identificar los riesgos definiendo los efectos de ocurrencia y las causas que los ocasionan.	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Análisis del Riesgo	1. 75-35.00%	Insuficiencia Crítica
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>		<b>Debilidades</b>
		Ante la ausencia de una metodología para la identificación de riesgos, la Dirección de Contratación presenta un nivel de desarrollo de Insuficiencia crítica con relación al análisis del riesgo, a partir de la cual se defina una calificación y evaluación de los mismos, permitiendo establecer probabilidades de ocurrencia y los impactos

	de sus consecuencias.
--	-----------------------

Elemento	Calificación	Valoración
Valoración del Riesgo	1. 75-35.00%	Insuficiencia Crítica
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
	Ante la ausencia de una metodología para la identificación de riesgos y su análisis, la Dirección de Contratación presenta un nivel de Insuficiencia Crítica, con relación a la valoración de los riesgos identificados, en términos del nivel y grado de exposición al que se encuentra la unidad con relación a estos, a fin de establecer las prioridades en su tratamiento.	

Elemento	Calificación	Valoración
Políticas de Administración de Riesgos	2.45-49.00%	Insuficiente
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
Como política interna para evitar los riesgos toda la documentación generada de los Procesos de Contratación lleva el aval del Asesor Jurídico y del Director de la Unidad. Así mismo, cuando el contrato lo amerita, se solicita la asesoría de personal experto para respaldar las decisiones tomadas.	Ante la ausencia de una metodología para la identificación de riesgos, su análisis y valoración, la Dirección de Contratación presenta un nivel de Insuficiencia Crítica con relación al establecimiento de Políticas que permitan la Administración de Riesgos a partir de las cuales se establezcan acciones para tratar, mitigar o eliminarlos.	

En conclusión, el Componente de Administración del Riesgo presenta un desarrollo de insuficiencia crítica, en razón al desconocimiento en el manejo del tema y por lo tanto, de metodologías que se orienten a establecer un control adecuado en los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades de la unidad. La identificación de los riesgos en la unidad se refiere directamente al control preventivo de los efectos que en cada proceso pueden presentarse sobre la marcha, sin realizar sobre estos un análisis de valoración y grado de exposición que en determinado caso permitan la adopción de políticas generales de control.

Teniendo en cuenta, la importancia e incidencia de los procesos desarrollados por la DCPI, se hace necesario el desarrollo de este componente en la unidad.

## 2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN (3.30 – 66.01% - *Adecuado*)

Para este Subsistema, el resultado de la evaluación define un estado de desarrollo **Adecuado**. Este resultado, representa el avance que presenta cada uno de los Componentes que lo conforman, teniendo en cuenta que este subsistema tiene por objetivo asegurar el control a la ejecución de los procesos que desarrolla la unidad, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios al cumplimiento

de sus objetivos. Sin embargo, el componente Actividades de Control presenta un estado **Insuficiente** afectando así el resultado global del subsistema

A continuación, se presenta un análisis detallado para cada uno de los componentes del Subsistema:

Componente Actividades de Control (2.56 – 51. 13% - *Insuficiente*)

Este Componente, relaciona un nivel **Insuficiente** de desarrollo, teniendo en cuenta que su base de implementación y aplicación se consolida a partir del Modelo de Operación de la Unidad, en el cual se definen los procesos que son desarrollados en la unidad, su interacción y actividades establecidas, aspectos sobre los cuales se mantiene la necesidad de realizar una implementación más avanzada que la definida actualmente. Las actividades de control constituyen el componente que permite ejercer control sobre toda la operación de la Unidad, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo del riesgo y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos, por ello se hace importante contar con un desarrollo más avanzado en este aspecto.

A continuación, se relaciona el estado de cada uno de los elementos que conforman este componente:

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Políticas de Operación	2.03-40. 67%	Insuficiente
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
	Se presenta un nivel Insuficiente de desarrollo con relación a la definición de lineamientos generales en la operación de la unidad, en razón a que la dirección no cuenta con políticas generales sobre sus actividades operativas y estas se generan de acuerdo a las necesidades momentáneas y estas no son del todo socializadas entre los colaboradores de la Unidad y no se encuentran documentados.	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Procedimientos	3.75-75.00%	Adecuado
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
En la Dirección de Contratación existe documentación de algunos procedimientos, razón por la cual presenta un nivel de desarrollo Satisfactorio en la orientación que estos tienen sobre los procesos de la unidad. Además, se presenta un estado Adecuado en la aplicación de actividades de revisión y ajuste para su mejoramiento, pues cada vez que finaliza alguno de los Procesos de Contratación, se realiza una revisión del mismo para detectar fallas e implementar mejoras inmediatas	En la Unidad no se documentan ni se llevan registros de las mejoras implementadas en los procedimientos de la Unidad producto de las revisiones realizadas a los procesos por parte de los funcionarios de I DCPI, además existen algunos procedimientos sin documentar que deben levantarse.	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Controles	2.35-47.00%	Insuficiente
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
Debido a que la mayoría del personal que labora en la Unidad lo hace allí desde los inicios de la misma, han acumulado experiencia importante que les sirve para identificar anomalías en la Operación y aplicar controles momentáneos pero eficientes.	La Dirección de Contratación presenta una Insuficiencia con relación al establecimiento de controles que permitan prevenir las situaciones de riesgo en los procesos y procedimientos documentados. Existe algún tipo de control, pero se hace basado en la experiencia del personal que puede identificarlo, pero no como instrumentos o practicas propias de los procesos que allí se desarrollan y que se encuentren definidos y se hagan siempre.	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Indicadores	2.05-41.00%	Insuficiente
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
Es importante mencionar que se han intentado implementar indicadores en la Unidad, aceptando la importancia que la medición de la gestión tiene para su buen funcionamiento.	La Unidad presenta un nivel de Insuficiencia, sobre la definición, diseño e implementación de indicadores que permitan realizar una evaluación de la gestión que desarrolla la unidad, debido a que la formación o capacitación que en este aspecto se tiene es muy global.	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Manual de Procedimientos	2.60-52.00%	Insuficiente
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
A nivel Institucional, se cuenta con los procedimientos financieros de Contratación, que aclaran de manera general las actividades necesarias para llevar a cabo la gestión.	La Dirección de Contratación presenta un nivel de desarrollo Insuficiente con relación a la documentación de un Manual de Procedimientos, en vista de que no existe como tal y solo existe documentación de algunos de los procedimientos que allí se llevan a cabo.	

En conclusión, el componente Actividades de Control, presenta un nivel de insuficiencia debido a que no se cuenta con políticas de operación claramente definidas, documentadas y socializadas. La DCPI cuenta con una base de procedimientos institucionales que establecen el adecuado desarrollo de las actividades que, en general, cada UAA debe cumplir con relación al estatuto de Contratación. Sin embargo, las actividades internas de la unidad no se encuentran claramente documentadas y se requiere la definición de controles e indicadores de manera que se garantice un óptimo funcionamiento y medición periódica de los procesos desarrollados por la Unidad.

Componente de Información (3.61 – 72.26% - *Adecuado*)

El Componente de Información, para la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión presenta un nivel de desarrollo **Adecuado** conforme a la percepción obtenida en sus funcionarios. Este resultado, establece que en la operación de la unidad, se tienen identificadas las fuentes de información tanto internas como externas y los flujos de información que se generan durante el desarrollo de los procesos. Asimismo, se pueden identificar mecanismos de socialización al interior de la Unidad que permiten el conocimiento permanente de los requerimientos y necesidades de los grupos de interés, así como de la información necesaria para el desarrollo de las actividades.

A continuación se presenta la relación de los elementos de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información, así:

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Información Primaria	3.85-77.07%	Adecuado
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
<p>En la Dirección de Contratación se tienen identificados cada uno de los grupos de interés de quienes se recibe información: los requerimientos de las Unidades Académico-administrativas para realizar procesos contractuales, las observaciones y propuestas de los posibles proveedores, la normativa generada por el Gobierno para el desarrollo del Proceso de Contratación, observaciones de las Interventorías.</p> <p>La unidad cuenta con mecanismos para la recolección de información: pre-pliegos, pliegos, solicitudes de las unidades, informes de los diferentes Procesos de Contratación.</p>	<p>Carece de un Sistema de Quejas y reclamos que permita la retroalimentación de los grupos de interés, propiciando el mejoramiento continuo.</p>	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Información Secundaria	3.26-65.25%	Adecuado
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
<p>Los integrantes de la Unidad conocen claramente la información que deben suministrar durante el desarrollo de cada uno de los procesos o actividades a su cargo. Adicionalmente, se realizan reuniones periódicas que facilitan la retroalimentación de los procesos contractuales.</p>	<p>A pesar de contar con avance significativo en la implementación del elemento, existen algunos aspectos que pueden ser susceptibles de mejora, como la divulgación y documentación de la información informal que poseen los funcionarios de la Unidad en temas específicos de la labor contractual.</p>	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Sistemas de Información	3.72-74.46%	Adecuado
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
<p>Para el buen desarrollo de los procesos contractuales se requiere permanentemente del uso de los Sistemas de Información que posee la Universidad. En la DCPI los integrantes de la</p>	<p>Los funcionarios de la Unidad establecen que algunos módulos de los sistemas presentan deficiencias que impiden realizar con un mayor nivel de eficiencia los procesos relacionados.</p>	

Unidad conocen en alto grado dichos sistemas y los utilizan permanentemente para el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, se tienen claramente estipuladas las personas que alimentan y operan los sistemas, lo cual evita inconvenientes durante el desarrollo de la labor contractual.	También se presentan inconvenientes por bloqueos o caídas en el servicio que generan problemas en el normal desarrollo de las funciones.
---	--

En conclusión, el Componente de Información cuenta con un grado de avance adecuado, en razón a su actividad misional, y reflejado en el excelente desempeño en la gestión realizada. Sin embargo, requieren ciertos ajustes para mejorar su nivel de desarrollo: un sistema de quejas y reclamos, una adecuación de los sistemas de información que apoye el tratamiento eficiente de las actividades de Contratación en la universidad. En la medida en que la Unidad establezca el Modelo de Operación, la caracterización de procesos y el diseño de los procedimientos que soportan la actividad de la unidad, se podrán documentar los flujos de información que permitan identificar la información primaria y secundaria que se establece en la unidad.

Componente de Comunicación Pública (3.73 – 74.65% - *Adecuado*)

De acuerdo con la percepción obtenida por los integrantes de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, el Componente de Comunicación Pública presenta un nivel de desarrollo ***Adecuado***. El resultado, refleja un aceptable nivel de interacción entre los integrantes de la unidad y los diferentes grupos de interés, y además, el compromiso conjunto por cumplir con las funciones asignadas a la Unidad.

Una aceptable percepción de este componente, permite definir que la unidad desarrolla procesos de retroalimentación que le permiten cumplir con los objetivos misionales y sociales, teniendo en cuenta, que para desarrollar un ajuste adecuado a sus actividades es conveniente documentar los procedimientos, conforme a los resultados obtenidos en los componentes estudiados anteriormente. En la siguiente tabla, se relacionan los elementos que conforman este componente:

Elemento	Calificación	Valoración
Comunicación Organizacional	3.44-68.78	Adecuado
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
La Unidad posee mecanismos de comunicación como reuniones formales e informales y tiene definido el flujo de información gracias al esquema del proceso desarrollado. Asimismo, se tienen establecidas en cierto grado las responsabilidades de comunicación entre los integrantes de la Unidad.	Dado el resultado, se puede establecer que la comunicación entre los diferentes niveles en ocasiones es entorpecida por el exceso actividades por cumplir y la ausencia ocasional de los integrantes de la Unidad; en ocasiones la información suministrada no es divulgada claramente, lo cual genera inconvenientes para el desarrollo de las actividades.	

Elemento	Calificación	Valoración
Comunicación Informativa	4.06-81. 17%	Satisfactorio
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
La Dirección de Contratación mantiene las características de transparencia y publicidad con mecanismos como los prepliegos, pliegos de	A pesar del elevado resultado, aún se pueden mejorar algunas actividades, con el propósito de hacer más ágil el proceso.	

condiciones, respuestas a las observaciones y la publicación permanente de la información relevante derivada de la Contratación que se realiza.	
---	--

Elemento	Calificación	Valoración
Medios de Comunicación	3.70-74.00%	Adecuado
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
<p>La DCPI tiene un avance bastante significativo en el elemento Medios de Comunicación, ya que cuenta con la página web como mecanismo de comunicación dirigida a los diferentes grupos de interés, en donde publica permanentemente información de calidad acerca de la gestión realizada.</p> <p>Asimismo, mantiene a las unidades académico-administrativas que intervienen en el proceso, informadas del desarrollo de la labor contractual.</p>	<p>Básicamente se utiliza solo un medio de comunicación: el Internet, y por lo tanto, la retroalimentación es un poco lenta y no permite una interacción permanente. Sin embargo, el proceso define estrictamente como debe ser la interacción entre la Unidad y los diferentes grupos de interés, limitando el grado de comunicación entre los mismos.</p>	

En conclusión, el Componente de Comunicación Pública se cuenta con un estado de desarrollo adecuado, dadas las características de transparencia y publicidad imperantes en los Procesos de Contratación llevados a cabo por la Unidad. Sin embargo, requieren ciertos ajustes para mejorar su nivel de implementación sobre las consideraciones establecidas en el MECI.

### 3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN (2.18 – 43.69% - *Insuficiente*)

La percepción encontrada para el Subsistema de Control de Evaluación, en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, establece un nivel ***Insuficiente*** de desarrollo. El resultado obtenido, permite señalar que la unidad presenta un vacío bastante significativo con respecto al establecimiento de acciones de Autoevaluación que en determinado caso definen la formulación de planes de mejoramiento. El nivel esperado de implementación permitirá una valoración permanente en la efectividad del Control Interno en la unidad en términos de eficiencia, eficacia y efectividad del modelo de operación que se establezca, la ejecución de planes y programas, manteniendo una tendencia de mejora conforme a las actividades críticas que se vayan identificando en cada uno de los procesos autoevaluados.

A continuación, se presentan la descripción correspondiente a la percepción obtenida para cada uno de los componentes que conforman el presente Subsistema

#### Componente de Autoevaluación (1. 83– 36.67% - *Adecuado*)

El Componente de Autoevaluación, presenta un nivel de desarrollo ***Insuficiencia Crítica***, de acuerdo con la percepción de los funcionarios entrevistados. Este resultado, permite establecer la falta de mecanismos de Autoevaluación tanto para los controles implementados como para el desarrollo de la gestión del Proceso de Contratación.

Es importante mencionar que este elemento permite medir la efectividad del Control Interno y los resultados de la gestión en tiempo real, con el fin de evaluar su capacidad para cumplir los objetivos previstos, y tomar las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de las metas y resultados de la Unidad.

A continuación se presentan los resultados de los diferentes elementos que integran este componente:

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Autoevaluación del Control	1. 53-30. 67%	Insuficiencia Crítica
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
La DCPI cuenta con varios controles como, revisiones del asesor jurídico, las interventorías, etc. que permiten llevar a cabo la operación bajo un alto grado de confiabilidad.	<p>La mayoría de los integrantes de la unidad no han recibido una capacitación y formación orientada a establecer la cultura del autocontrol.</p> <p>La Unidad carece de una metodología para realizar la evaluación a los controles diseñados para dar seguridad al Proceso de Contratación de la Universidad.</p> <p>No se tienen registros de las evaluaciones realizadas a los controles implementados para el desarrollo de la gestión contractual.</p>	

<b>Elemento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valoración</b>
Autoevaluación de la Gestión	2.13-42.67%	Insuficiente
<b>Descripción del Estado</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
Los funcionarios realizan un proceso informal de autoevaluación basada en su experiencia pero que no precisa de mecanismos ni registros.	Se debe indicar que es importante fijar metodologías de autoevaluación y propiciar la participación de los funcionarios en los procesos de medición y seguimiento a la gestión desarrollada, con la orientación de fijar acciones de mejoramiento.	

La autoevaluación no se ha incorporado al quehacer de los funcionarios, en sus modalidades de control y de gestión según los requerimientos del Modelo, por las debilidades que la DCPI presenta al momento de establecer controles y diseñar e implementar indicadores que le permitan evaluar la gestión realizada. El bajo resultado presentado en este componente, permite especificar la necesidad de implementar mecanismos que midan la efectividad en los controles y el cumplimiento de indicadores diseñados en la operación de la Unidad.

Componente Evaluación Independiente (No Evaluado)

El desarrollo de este componente y sus elementos (Evaluación del Sistema de Control Interno y Auditoría Interna), corresponde a procesos independientes que desarrolla la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, en la Universidad; por tal motivo, su desarrollo comprende las actividades que la Dirección realice a cada uno de los elementos mencionados, sin que los procesos de la unidad incidan en su desarrollo.

Con relación al elemento de Auditoría Interna, se refiere a la necesidad de implementar procedimientos y herramientas que apoyen el proceso de evaluación independiente en las unidades que conforman la Universidad, tal y como se desarrolla actualmente con el Plan de Auditoría de la Universidad. (Resolución 111 y 112 de 2006).

Componente Planes de Mejoramiento (2.54 – 50.72% - *Insuficiente*)

El Componente de Planes de Mejoramiento, presenta un nivel de desarrollo ***Insuficiente***, conforme a la percepción obtenida en los funcionarios de la unidad. De acuerdo con este resultado, puede señalarse, que la Unidad presenta deficiencias en cuanto a los instrumentos que consoliden el conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad pública.

A continuación se relacionan cada uno de los elementos que conforman este Componente:

Elemento	Calificación	Valoración
Plan de Mejoramiento Institucional	2.32-46.33%	Insuficiente
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
La Unidad, debido a las funciones encomendadas, participa en los diferentes proyectos del Plan de Mejoramiento Institucional que requieren bienes y servicios para su desarrollo.	Para el desarrollo de los planes institucionales solo se divulgan en la Unidad aquellas actividades de Contratación que le conciernen, sin dar la visión global del Plan. Esto limita la apreciación que tienen los integrantes de la unidad acerca del Plan Institucional.	

Elemento	Calificación	Valoración
Plan de Mejoramiento Funcional	2.12-42.33%	Insuficiente
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
Se genera una programación de las actividades a partir de las solicitudes generadas al interior de las Unidades académico-administrativas que son aprobadas por la Dirección de Planeación.	No se tiene documentado un Plan de Mejoramiento para la Unidad, que fortalezca el desarrollo de los procesos de la Unidad.	

Elemento	Calificación	Valoración
Plan de Mejoramiento Individual	3.18-63.50%	Adecuado
Descripción del Estado		
Fortalezas	Debilidades	
Los funcionarios comprenden la necesidad de aplicar correctivos a las actividades que se realizan y la interrelación que el proceso debe generar con relación a los Planes de Mejoramiento Institucional y Funcional.  Los funcionarios realizan un seguimiento y control a sus actividades, a pesar de no recibir capacitación para este aspecto, lo cual establece el alto nivel de compromiso que poseen con las funciones de la Unidad.	Las autoevaluaciones y planes de mejoramiento se hacen de manera informal, sin una metodología preestablecida, que garantice la documentación y seguimiento permanente de las funciones y actividades desempeñadas por cada uno de los integrantes de la Unidad.	

En conclusión, el componente planes de Mejoramiento cuenta con un nivel insuficiente de desarrollo debido a la falta de socialización de los planes de mejoramiento institucional y a la carencia de un plan de mejoramiento funcional. Sin embargo, se evidencia el compromiso de los integrantes de la Unidad por mejorar las actividades desarrolladas al aplicar correctivos durante la ejecución de sus tareas.

## II. CONCLUSIÓN GENERAL DEL ESTADO DE AVANCE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Como conclusión general del proceso de evaluación adelantado en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, relacionado con el estado de avance del Sistema de Control Interno adoptado en la Universidad, puede señalarse que:

- Con base en la percepción obtenida de los funcionarios de la unidad, la Escuela presenta la siguiente relación en cuanto a niveles de desarrollo para cada uno de los componentes que conforman el Sistema de Control Interno:

<b>Nivel de desarrollo</b>	<b>Cantidad Relacionada</b>	<b>Componente</b>
Insuficiencia Crítica	2	Administración del Riesgo Autoevaluación
Insuficiente	4	Ambiente de Control Direccionamiento Estratégico Actividades de Control Planes de Mejoramiento
Adecuado	2	Información Comunicación Pública
Satisfactorio	0	Ninguno

El detalle del estado para cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos puede observarse en las Tablas N° 1 y N° 2, anexas al presente informe. En la Tabla N° 1 se presenta una relación resumida de los puntajes y valoraciones obtenidos para cada uno de los Elementos que conforman el Sistema. La Tabla N° 2 complementa la Tabla N° 1 relacionando en detalle el resultado en los factores de evaluación sobre los que se evaluó cada elemento del Sistema.

- Al observar los resultados obtenidos en cada uno de los componentes, se establece que el nivel de implementación del Sistema de Control Interno en la Unidad se encuentra en un nivel medio bajo: 2 componentes en un estado crítico, 4 en un estado insuficiente, 2 en un estado adecuado y ninguno en un nivel satisfactorio; esto establece las deficiencias percibidas por los integrantes de la

Unidad en actividades de autoevaluación y administración de riesgos, cierto nivel de avance en el ambiente de control adecuado y las estrategias directivas, junto con la documentación de los procesos llevados a cabo. Así mismo, se evidencian importantes avances en cuanto a la divulgación, publicidad y transparencia que deben regir los Procesos de Contratación.

- Es importante indicar, como se ha definido a través del presente informe, que aunque se establecen niveles adecuados y satisfactorios de desarrollo en algunos elementos y componentes del sistema, se evidencia la necesidad con respecto al proceso de implementación de Sistema de Control Interno llevado actualmente en el que se espera afianzar a la Unidad a la consecución de los objetivos de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.
- El Sistema de Control Interno, se consolida como una herramienta que apoya las funciones y los procesos administrativos de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, orientándola hacia el fortalecimiento, mejoramiento y cumplimiento de los objetivos y la calidad institucional, permitiendo de esta forma promover la adopción de un enfoque de operación basado en procesos que permita identificar y gestionar las actividades que desarrolla la unidad.
- La implementación del Sistema de Control Interno permitirá establecer parámetros de control que contribuyan al establecimiento de acciones que garanticen el cumplimiento de los objetivos funcionales de la unidad, construyendo de manera participativa los principios del Sistema de Control Interno: el Autocontrol, la Autorregulación y la Autogestión.

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Tomando como base los resultados obtenidos en la Evaluación, las características de la Unidad y las percepciones de los integrantes de la misma, se establecen las siguientes observaciones y recomendaciones:

#### 1. Ambiente de Control

La Unidad debe participar activamente en las actividades realizadas por la Institución para la creación de un documento que contemple las políticas y compromisos éticos que deben ejercer los integrantes de la comunidad universitaria.

En cuanto al Desarrollo del Talento Humano, la DCPI debe procurar desarrollo de programas de capacitación al interior de la Unidad tanto para el conocimiento de las funciones propias del cargo y la información requerida para el funcionamiento de la Unidad como para el desarrollo integral que el funcionario desee aplicar. Las características contractuales que presenta el personal de la DCPI deben ser evaluadas y revisadas por la Dirección, de manera que se pueda consolidar una propuesta para su reforma y constitución.

Con relación al elemento Estilo de Dirección, es importante que la unidad verifique el establecimiento de un documento que solide políticas directivas asociadas al cumplimiento de sus propósitos misionales que deberán relacionarse con los resultados obtenidos en el diseño e implementación de los demás elementos del modelo.

## 2. Direccionamiento Estratégico

Se debe estudiar la viabilidad de crear cargos específicos al interior de la Unidad o diseñar estrategias que permitan definir las funciones y los responsables de los procesos desarrollados. Así mismo, es importante diseñar una estructura organizacional que responda a los procesos que se identifiquen en la unidad.

Es importante llevar a cabo el diseño y socialización de los planes y programas propios de la Unidad, de manera que se permita un adecuado proceso de planeación, desarrollo y evaluación.

Se hace necesario el diseño y documentación de un Modelo de Operación por procesos de la Unidad, en donde se identifiquen y consoliden las actividades, los procedimientos, los responsables, los documentos, el objeto, el alcance y la interacción de cada uno de los procesos llevados a cabo en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

## 3. Administración del Riesgo

Se requiere el desarrollo de una metodología que permita la identificación, análisis, valoración y diseño de políticas para la administración del riesgo, logrando garantizar el correcto funcionamiento de la unidad ante cualquier posible eventualidad que afecte su actividad.

## 4. Actividades de Control

Es necesario definir y establecer políticas de operación, Controles e Indicadores, que se revisen periódicamente, apliquen y socialicen con base en las actividades formuladas en el Modelo de Operación por Procesos de la Unidad.

## 5. Información

En la dirección de Contratación y Proyectos de Inversión se ha observado un estado adecuado en cuanto a la implementación de este componente, aun así es necesario mejorarlo, especialmente en lo referente a sistemas de información, pues solo son usados por tres personas dentro de la Unidad, perdiéndose así el potencial que de

estos se puede explotar redundando en mayor eficiencia en las operaciones de la Unidad.

#### 6. Comunicación Pública

A pesar de haber obtenido un resultado satisfactorio en el desarrollo de este elemento dentro de la Unidad, aun puede mejorarse la comunicación que se realiza entre los integrantes de la misma, estableciendo espacios que no se vean afectados por el aumento inesperado de las actividades y tareas, garantizando la continuidad del flujo de la información organizacional.

#### 7. Autoevaluación

Se hace necesario el diseño de mecanismos de autoevaluación para la valoración permanente tanto de los controles como de las actividades realizadas durante los Procesos de Contratación. Así mismo, la capacitación de los integrantes de la unidad para la aplicación de estos mecanismos, permitiendo el establecimiento de una cultura de autocontrol.

#### 8. Planes de Mejoramiento

Paralela a la actividad de autoevaluación se debe realizar el diseño de los planes de mejoramiento de la unidad, con la participación de todos los funcionarios, definiendo actividades, recursos y responsables, permitiendo el crecimiento y desarrollo organizacional.

## **Anexo 2. Capacitaciones**



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
ASISTENCIA CAPACITACION

PROCESO CONTRATACIÓN  
INSTITUCIONAL

TEMA:

Papel de los Líderes del Proceso

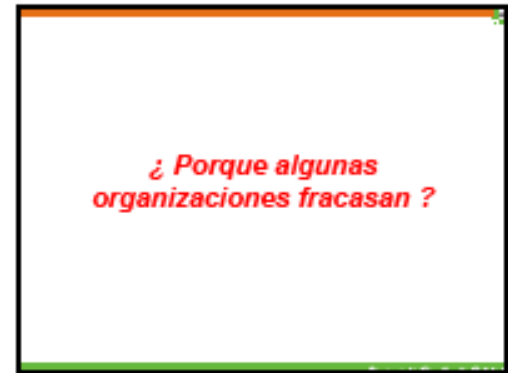
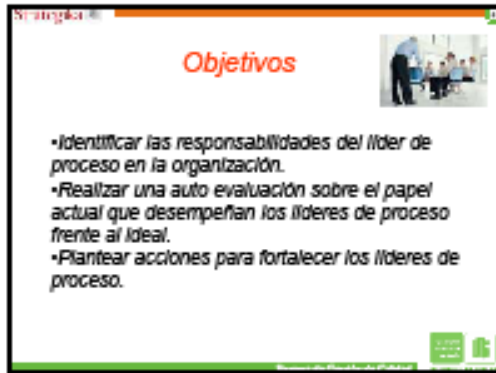
FECHA:

07/05/2007

LUGAR:

Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE	CARGO	CORREO	FIRMA
Claudia Lorena Pinto	Personal	comoh@un.edu.co	
Martha Liliana Salame	Auxiliar	contrata3@un.edu.co	
Hilvaro Bernal Tolosa	Profesional	contrata2@un.edu.co	
Oscar SAID ORAZA D.	Profesional	JordiCS@un.edu.co	
José Julián Liceano		johuber@un.edu.co	
Diana Idarraga.	Personal Coord. SEC	marvalta@hotmail.com	
Araceli H. Tur	Dir. Contratación	mh@un.edu.co	



**Puede estar pasando .....**



**A LA CARRERA SOLUCIONADO LO URGENTE Y DEJANDO A UN LADO LO IMPORTANTE**

**Puede estar pasando .....**

Centros descontrolados



**FALTA DE CONTROLES O EXCESO**

**¿ Porque hay organizaciones exitosas?**

**Porque....**



**SIEMBRAN LA SEMILLA DEL CAMBIO, ELIMINANDO LOS MALOS HABITOS EMPRESARIALES**

**Porque....**



**IDENTIFICAN LA PARTICIPACIÓN DE CADA UNO DE LOS EMPLEADOS EN LOS PROYECTOS QUE EMPRENDEN ...**

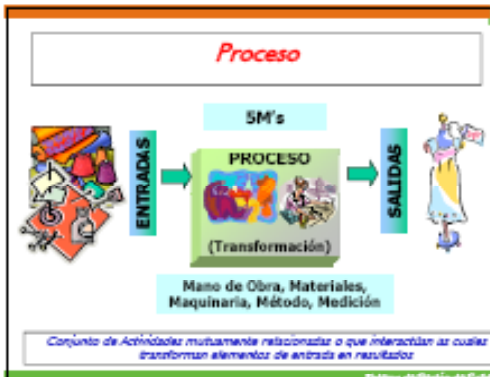
**Porque....**



**RIEGAN PERMANENTEMENTE LAS SEMILLAS SEMBRADAS PARA OBTENER LOS MEJORES FRUTOS**

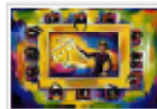


## 2 La Gestión estratégica de procesos



## ¿Cómo gestionar de una forma óptima los procesos en la organización?

1. Identificando claramente los procesos organizacionales existentes.
2. Reconociendo la participación y responsabilidad del proceso en el cumplimiento de la misión y visión institucional.
3. Aclarando el papel del líder y fortaleciendo su competencia.
4. Gestionando el proceso bajo el modelo del ciclo PDVA.



## 3 Priorización de procesos



## Tipos de Proceso



### Gestión estratégica de procesos

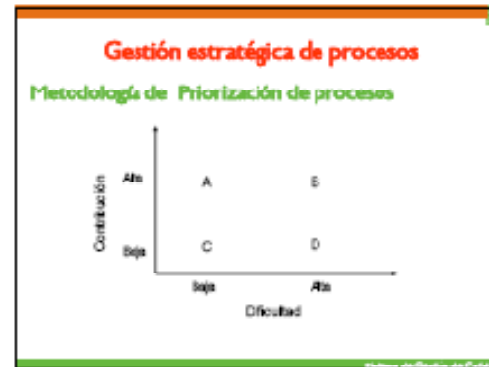
Metodología de Priorización de procesos

Código sin proceso

	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4
Proceso 1	A	A	C	D
Proceso 2	B	C	A	D
Proceso 3	D	D	D	D
Proceso 4	D	B	B	D

Proceso sin objetivo

A: Extremadamente importante para la consecución de objetivos  
D: Nada importante



**¿CUÁL ES MI PAPEL COMO LÍDER DE PROCESO PARA CONTRIBUIR AL LOGRO DE LAS ESTRATEGIAS DE LA UNIVERSIDAD?**

4 Responsabilidad Única: El papel del Líder del proceso

*El eje central del fortalecimiento institucional, se da por parte de:*

EL EQUIPO DE DIRECCIÓN      LOS LÍDERES DE PROCESO



### LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

### Responsabilidades de un líder de proceso

- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia del proceso
- Aplicar sistemáticamente las medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades planeadas para el proceso.

### Responsabilidades de un líder de proceso

- Analizar los resultados con su equipo de trabajo y con base en esta información mejorar el proceso.
- Determinar métodos para prevenir no conformidades.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua

### COMPARACIÓN DE ROLES

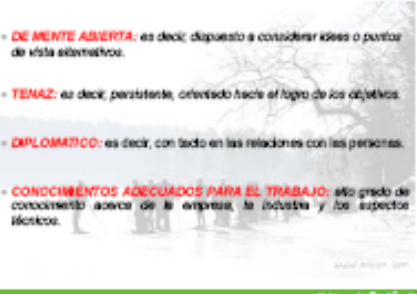
LÍDER	ADMINISTRADOR
Le corresponde el hacer que las cosas sucedan.	Le corresponde el procurar que las cosas salgan bien.
Toma la visión a largo plazo.	Toma la visión a corto plazo.
Concentrado en el Qué y el Por Qué.	Concentrado en el Cómo.
Piensa en términos de innovación, desarrollo y en el futuro.	Piensa en términos de administración, mantenimiento y el presente.
Se ubica en la visión: la dirección.	Se ubica en el plan.

### COMPARACIÓN DE ROLES

LÍDER	ADMINISTRADOR
Anima a otros a responder y seguir.	Anima a los otros a completar sus tareas.
Recurre a esperanzas y sueños.	Mantiene líneas y los define.
Cuenta con los demás para realizar la visión.	Cuenta con los otros para completar su misión y realizar la visión.
Inspira innovación.	Inspira estabilidad.

### Atributos de un líder de proceso

- **DE MENTE ABIERTA:** es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- **TENAZ:** es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
- **DIPLOMÁTICO:** es decir, con tacto en las relaciones con las personas.
- **CONOCIMIENTOS ADECUADOS PARA EL TRABAJO:** alto grado de conocimiento acerca de la empresa, la industria y los aspectos técnicos.



### CONQUISTANDO VOLUNTADES

Se puede comprar:

- El tiempo de un hombre.
- Su presencia física en determinado lugar.
- Su actividad muscular.

No se puede comprar:

- Entusiasmo
- Iniciativa
- Lealtad
- Entrega de corazón, de espíritu, de alma.
- Calidad Humana



### 5 Proceso bajo control




### ¿Que se busca en los procesos?

- Eficacia:** CERO ERROR durante el desarrollo del proceso
- Eficiencia:** CERO DESPERDICIO, CERO INTERRUPCIONES, CERO DEMORAS
- Efectividad:** CERO quejas y reclamos por parte de los clientes internos y al cliente final.

### Gestión estratégica de procesos

#### Proceso bajo control

1. Entendido
2. Documentado
3. Medido



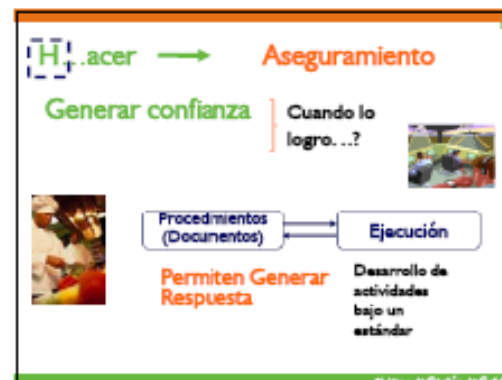
### PROCESO BAJO CONTROL



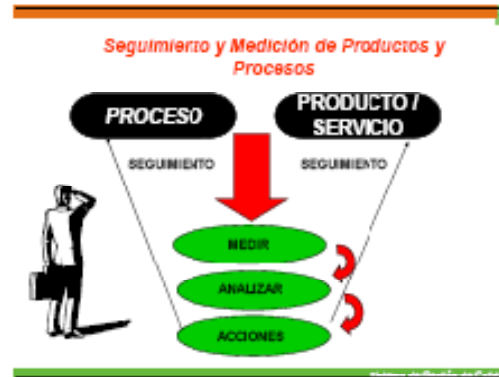
The diagram shows a process flow from 'PROVEEDORES' to 'PROCESO (Transformación)' to 'PRODUCTOS' to 'CLIENTES'. It includes a 'Medición' (Measurement) loop and a 'Mando' (Control) loop. Key questions include: '¿Este desarrollo es reproducible y puede ser realizado que los clientes de un momento con los tiempos?', '¿De qué manera he decidido que se realicen las modificaciones de este proceso?', '¿Qué me va a permitir saber que el proceso que se realiza es un proceso?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Trabajo mejor que antes con este proceso?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?', '¿Cómo se va a medir el desempeño?'.



- ¿Cómo se gestiona un proceso?**
1. Planificando y programando acciones, como:
- Definir objetivos medibles, realizables y que sean un reto.
  - Definir método de operación del proceso.
  - Planificar proyectos de mejora.
  - Determinar recursos económicos, humanos y de infraestructura.
  - Planear las actividades de seguimiento y medición.
  - Definir responsabilidades y autoridades.
  - Elaborar plan de trabajo y/o de actividades a realizar.
  - Identificar actividades que tienen mayor importancia en la creación de valor agregado.



- ¿Cómo se gestiona un proceso?**
2. Ejecutando las acciones planificadas:
- Implementar los métodos estandarizados de trabajo (Manuales, Guías, Procedimientos, Instructivos, entregar la documentación a cada miembro del proceso)
  - Promover permanentemente con los integrantes del proceso la ejecución de los métodos de trabajo, de acuerdo al estándar definido para asegurar su control.
  - Realizar seguimiento al diligenciamiento de los registros que evidencien la operación del proceso.



- ¿Cómo se gestiona un proceso?**
- Midiendo periódicamente el avance para verificar el cumplimiento de los resultados:
    - Desarrollar las actividades de seguimiento y medición del proceso o producto en las fases o etapas establecidas.
    - Realizar el análisis necesario de los datos generados para evaluar la conformidad o no conformidad con las disposiciones planificadas.
    - Identificar los productos no conformes y las no conformidades para establecer las correcciones necesarias.
    - Realizar las auditorías internas y las revisiones por la Gerencia.



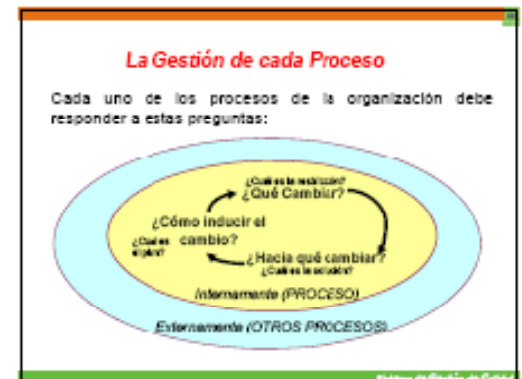
- ¿Cómo se gestiona un proceso?**
- Tomando decisiones o acciones de mejora para corregir desviaciones.
 

**MEJORA PROACTIVA**

    - Ejecución y seguimiento del impacto de los planes de mejora (Proyectos) programados.
    - Identificación e implementación de acciones preventivas (Utilización de Metodologías)

**MEJORA REACTIVA**

    - Acciones Correctivas (Auditorías Internas, análisis de indicadores, productos no conformes, quejas de los clientes, evaluaciones de desempeño, retroalimentación del cliente)
    - Correcciones

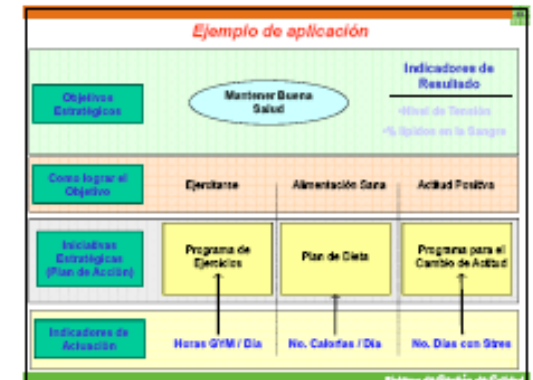


**Cuadro de análisis y preguntas para los cambios en procesos**

Preguntas	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
Eliminar			
Cambiar			
Combinar			
Mejorar			

**Ejemplo: Proceso mejora de la salud**

<p><b>P</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar objetivo: adelgazar, bajar niveles de colesterol</li> <li>Determinar el método: dieta y ejercicio</li> <li>Planeación de recursos</li> <li>Programación del tiempo para control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar exámenes</li> <li>Controlar el peso personalmente</li> </ul>	<b>V</b>
<p><b>H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la dieta de acuerdo con las indicaciones</li> <li>Realizar ejercicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejora (correcciones, acciones correctivas, preventivas)</li> </ul>	<b>A</b>



**A. Reflexión: ¿Cómo puedo mejorar mis capacidades de liderazgo?**

- Cuáles son mis fortalezas y debilidades como líder?
- De acuerdo con el análisis anterior, qué acciones debo emprender para mejorar mi competencia como líder de proceso?
- ¿Cómo lograr la autoconfianza necesaria para liderar a otros?

**A. Reflexión: ¿Cómo puedo mejorar mis capacidades de liderazgo?**

- ¿Cómo puedo motivar e inspirar a otros hacia un propósito común?
- ¿Qué habilidades son necesarias para construir un equipo de trabajo exitoso?
- ¿Qué acciones se deben realizar para mejorar la gestión de los procesos en XYZ?

**“Del mejor líder, una vez que se ha concluido el trabajo, la gente dice, “lo hicimos nosotros mismos.”**

**Lao Tzu, Tao Te Ching**


*"Los grandes éxitos se logran  
siempre convirtiendo en  
ventajas las desventajas".*




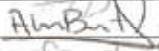



**Sumner Redstone**

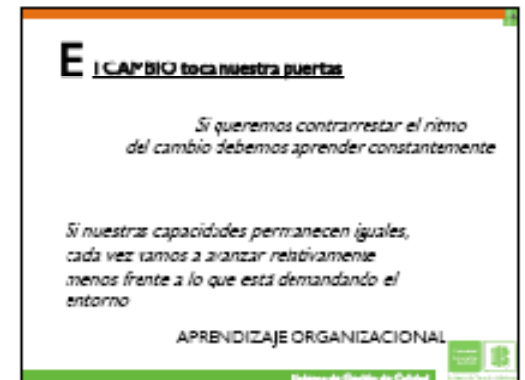
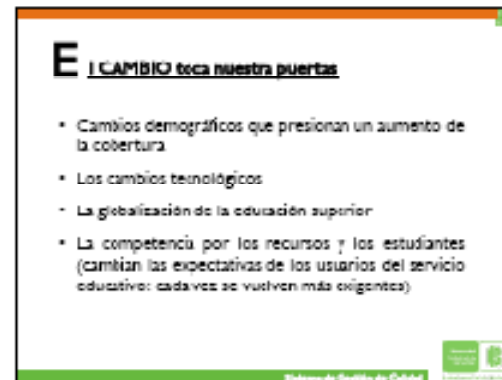
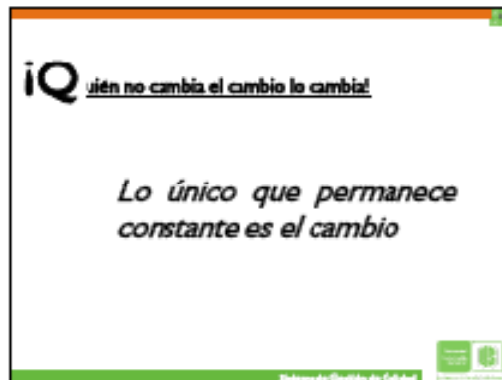


**GRACIAS**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL
	ASISTENCIA CAPACITACION	

TEMA:	Sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad y Fundamentos de la Norma		
FECHA:	15/05/2007	LUGAR:	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE	CARGO	CORREO	FIRMA
José Julián Lizcano		julian.lizcano@hotmail.com	
Alvaro Bernal Tolosa	Profesional	contrat2@uis.edu.co	
Claudia Pinto	Profesional	contrat1@uis.edu.co	
César Soto Acosta	Profesional	dandic5@uis.edu.co	
Marta Liliana Blanco	Auxiliar	contrat3@uis.edu.co	Marta Liliana Blanco
Diana Idarriaga	Profesional Coord. SGC	maru-1.ta@gmail.com	Diana Idarriaga
Fredy H. Jara	Dir. Contratación	fridyh@uis.edu.co	



*¿Por qué hay organizaciones exitosas?*

Porque....



SIEMBRAN LA SEMILLA DEL CAMBIO, ELIMINANDO LOS MALOS HÁBITOS

Porque....

ESTABLECEN EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO Y ....

En equipo que está ganando no se hacen cambios



Porque....

La Misión, parte II



CADA INTEGRANTE DEL EQUIPO TIENE CLARIDAD SOBRE SUS RESPONSABILIDADES Y DA LO MEJOR DE SI...

Porque....

El fruto está en la semilla



RIEGAN PERMANENTEMENTE LAS SEMILLAS SEMBRADAS PARA OBTENER LOS MEJORES FRUTOS

La organización debería estar enfocada en:



T	P	C	D
Talento Humano Completo Comprometido	Procesos Eficientes Eficaces	Recursos Proveedores Estado Organización	Beneficiarios/Clientes Eficaces Productos Alta Percepción de Valor

Plantear la estrategia organizacional para maximizar las variables de esta ecuación.



- H**emos empezado a recorrer el camino
- *Procesos de acreditación*
  - *Mejora de la competencia docente*
  - *Integración de nuevas tecnologías de información a la enseñanza*
  - *Mejora de la pertinencia de la oferta de servicios*
  - *Calidad de los procesos de apoyo a las actividades misionales de la universidad*



- CONTENIDO**
- 1 Qué es calidad?
  - 2 Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?
  - 3 Qué busca un sistema de gestión? Beneficios
  - 4 Cómo establecer un SGC?
  - 5 Modelo ISO 9001:2000
  - 6 Implementación del SGC en la UIS

**1** *Qué es calidad?*


**Calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

ISO 9000:2000


**¿Qué pasaría si no existieran los estándares?**

Si no hubiera estándares, pronto lo notaríamos. Los estándares hacen una contribución enorme a la mayoría de los aspectos de nuestras vidas aunque muy a menudo, esa contribución es invisible.




**Razones principales para la normalización**

Sin estándares, las acciones emprendidas regresan gradualmente a las antiguas formas de trabajo y reaparece el problema.




**Razones principales para la normalización**

Si no existe normalización el problema puede aparecer nuevamente cuando se involucren personas nuevas al trabajo.




“Los estándares, Normas y Procedimientos son el conocimiento de la empresa en forma de documento.”



② **Qué es un SGC**

**Sistema de gestión de calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



**TODA ORGANIZACIÓN TIENE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

## P rincipios de un sistema de gestión de calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora Continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

## 3 Beneficios

## Nos está pasando?

¡ 120 Caballos!

A LA CARRERA SOLUCIONADO LO URGENTE Y DEJANDO A UN LADO LO IMPORTANTE

## Nos está pasando?

Controles descontrolados

FALTA DE CONTROLES O EXCESO DE LOS MISMOS?

## Nos está pasando?

Apagando incendios

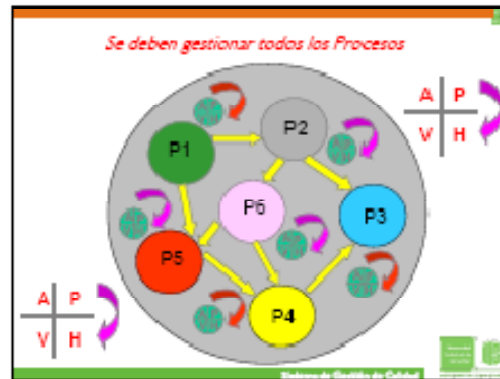
COMO TAREA DE TODOS LOS DIAS, SIN TENER TIEMPO PARA PLANIFICAR

## Beneficios internos

- Entrenamiento y capacitación
- Aumento de la productividad
- Cambio cultural positivo
- Equipos de trabajo consolidados
- Mayor capacidad de análisis
- Mayor conciencia sobre la calidad
- Desarrollo de la creatividad
- Eficiencia en labores diarias



## 4 Cómo establecer un SGC



5 **Modelo ISO:9000:2000**

**ISO**  
La Organización Internacional de Normalización (ISO) - grupo

**INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION**

-1946  
-1979  
-1987  
-1994  
-2000

El trabajo técnico de la ISO consiste en desarrollar acuerdos internacionales por consenso. Estos acuerdos se publican como normas.

Promover en el mundo el desarrollo de la normalización, con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías.



**C**onjunto de normas

**ISO 9000**

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

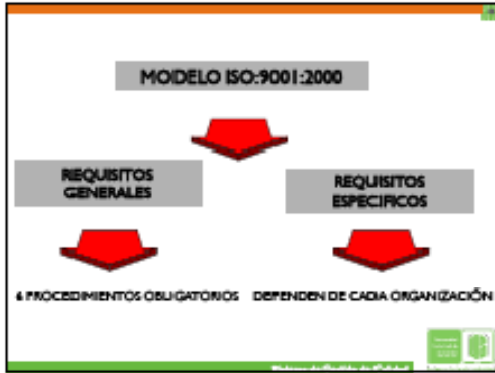
**C**onjunto de normas

**ISO 9001:2000**

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

Reemplaza las normas ISO 9001, 9002 y 9003





**C**onjunto de normas  
**ISO 9004:2000**

Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Reemplaza la anterior serie ISO 9004.

**C**onjunto de normas  
**ISO 19011:2002**

Suministrar orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de calidad y de gestión medio ambiental, así como la competencia de los auditores de sistemas de gestión de calidad y ambiental.



**6 Implementación en la UIS**



*Instancias para la gestión y el seguimiento a la implementación del SGC*

### Comité de Calidad Institucional



**Calendario Mensual**  
Sometido a las necesidades que requiere el periodo de implementación

### Staff institucionales

- Staff Rectoría
- Staff Académico
- Staff Administrativo
- Staff Investigación y Extensión



Comunicación en doble vía  
Evaluar el desempeño de los procesos (Seguimiento de indicadores de Gestión)

### Grupos primarios

(Líderes de Proceso y equipo de gestión del proceso)

- Hacer seguimiento al desempeño del proceso (verificación de indicadores) y establecer acciones de mejora
- Hacer seguimiento a la implementación de la documentación del proceso
- Impulsar actividades de capacitación y sensibilización para la adecuada implementación del SGC
- Implementar las acciones necesarias para construir la cultura de acciones correctivas, preventivas y de mejora



*Las organizaciones pueden, de acuerdo a sus necesidades, certificar o no su Sistema de Gestión de la Calidad, pero la certificación sólo tiene verdadero valor cuando refleja una organización centrada en el cliente, flexible pero rigurosa y capaz de desenvolverse eficientemente en un entorno económico y tecnológico constantemente cambiante.*

*¿De quién depende el éxito de este proceso?*

Del compromiso y participación de todos, pero, fundamentalmente de *mi* compromiso y participación

*Principios fundamentales del cambio:*



## **R**eflexión

CADA MAÑANA EN EL AFRICA UNA GACELA SE DESPIERTA, ELLA SABE QUE DEBE CORRER MÁS RÁPIDO QUE EL LEÓN MÁS RÁPIDO DE LA SELVA O EL LEÓN LA MATARÁ.

CADA MAÑANA EN EL AFRICA UN LEÓN SE DESPIERTA, EL LEÓN SABE QUE DEBE CORRER MÁS RÁPIDO QUE LA GACELA MÁS LENTA O MORRÁ DE HAMBRE.

¡NO IMPORTA SI TÚ ERES EL LEÓN O LA GACELA, CUANDO SALGA EL SOL ES MEJOR QUE TÚ YA ESTÉS "CORRIENDO"...

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL
	ASISTENCIA CAPACITACION	


TEMA:	Requisitos de la Norma, Metodología de Implementación e Indicadores de Gestión		
FECHA:	17/09/2007	LUGAR:	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE	CARGO	CORREO	FIRMA
Claudia J. Pinto	Profesional	contrat1@uis.edu.co	<i>[Handwritten Signature]</i>
Diana Sandoval B.	Profesional	diandis@uis.edu.co	<i>[Handwritten Signature]</i>
Alvaro Bernal Toboza	Profesional	contrat2@uis.edu.co	<i>[Handwritten Signature]</i>
José Julián Lizcano		jalibr.0@hotmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
Martha Uliana Bolema	Auxiliar	contrat3@uis.edu.co	Martha Bolema
Maio H. Torres	Dir. Capacitación	mtorres@uis.edu.co	<i>[Handwritten Signature]</i>



## 2. PASOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

- OBJETIVO  
Valorar el nivel de avance del SGC y el cumplimiento de los requisitos.




1. DECISION DEL PROYECTO
2. SENSIBILIZAR A LA EMPRESA
3. IDENTIFICAR PROCESOS
4. DIAGNOSTICO
5. PLAN DE ACCION
- 5.1 POLITICA Y OBJETIVOS
- 5.2 PLANIFICACION DE PROCESOS
- 5.3 CAPACITACION
- 5.4 DOCUMENTACION
- 5.5 IMPLEMENTACION
- 5.6 PRIMER CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS
- 5.7 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- 5.8 REVISION POR LA DIRECCION
- 5.9 PREAUDITORIA
- 5.10 AUDITORIA DE CERTIFICACION
6. MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO




### 6.1. POLITICA Y OBJETIVOS

Proceso o actividad	objetivo	requerimientos
Definición de la política y objetivos del SGC	Establecer la política y objetivos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de la política y objetivos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.
Definición de la estructura organizacional	Definir la estructura organizacional de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de la estructura organizacional de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.
Definición de los procesos del SGC	Definir los procesos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de los procesos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.
Definición de los recursos del SGC	Definir los recursos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de los recursos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.
Definición de los métodos del SGC	Definir los métodos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de los métodos del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.
Definición de los indicadores del SGC	Definir los indicadores del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de los indicadores del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.
Definición de los registros del SGC	Definir los registros del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.	Elaboración de los registros del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades y expectativas de los clientes.



### 6.2. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS



Versión: 4




### 6.3. CAPACITACIÓN

Programas de capacitación por niveles, en temas como:

- CONCEPTOS BÁSICOS (Enfoque por procesos, PHVA, mejora, estadísticas, etc.)
- DOCUMENTACIÓN
- AUDITORIA

### 6.4. DOCUMENTACIÓN

Manuales de Calidad: Proporcionan información coherente, interna y externamente acerca del SGC de la organización.



Planes de Calidad: Describen cómo se aplica el SGC a un producto.

Especificaciones: Establecen requisitos.

Guías: Establecen recomendaciones o sugerencias.



Procedimientos: Proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

Registros: Proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

### 5.6 IMPLEMENTACIÓN

- DESARROLLO DE LOS PROCESOS
- DIVULGAR DOCUMENTOS
- ASEGURAR ENTENDIMIENTO
- MOTIVAR APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DERNIDOS
- IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS NECESARIAS.

### 6.8. PRIMER CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS

## SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

#### Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad



### 6.7. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DERIVADAS DE LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS


### 6.8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ASEGURAR SU CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA

EVALUAR OPORTUNIDADES DE MEJORA

CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MEJORA EN LA EFICACIA DEL SGC, PRODUCTO, RECURSOS



### 5.8. PREAUDITORIA (OPCIONAL)

CUANDO YA NO SE ENCUENTRAN DIFERENCIAS SE REALIZA PREAUDITORIA.

### 6.10. AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN



SOLICITUD AL ORGANISMO CERTIFICADOR

REALIZACIÓN DE AUDITORIA

CERTIFICACIÓN

### 6. MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO

EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## 3. DOCUMENTACIÓN

#### LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

ID	TÍTULO	TIPO	VERSIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	ESTADO
001	MANUAL DE CALIDAD	Manual	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
002	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	Procedimiento	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
003	REGISTRO DE CALIDAD	Registro	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
004	PLAN DE CALIDAD	Plan	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
005	FORMULARIO DE CALIDAD	Formulario	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
006	INSTRUMENTOS DE CALIDAD	Instrumento	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
007	PROCESOS DE CALIDAD	Proceso	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
008	RECURSOS DE CALIDAD	Recurso	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
009	ACTIVIDADES DE CALIDAD	Actividad	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
010	INDICADORES DE CALIDAD	Indicador	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo




#### LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

ID	TÍTULO	TIPO	VERSIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	ESTADO
001	MANUAL DE CALIDAD	Manual	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
002	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	Procedimiento	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
003	REGISTRO DE CALIDAD	Registro	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
004	PLAN DE CALIDAD	Plan	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
005	FORMULARIO DE CALIDAD	Formulario	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
006	INSTRUMENTOS DE CALIDAD	Instrumento	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
007	PROCESOS DE CALIDAD	Proceso	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
008	RECURSOS DE CALIDAD	Recurso	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
009	ACTIVIDADES DE CALIDAD	Actividad	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo
010	INDICADORES DE CALIDAD	Indicador	01.0	2020-01-01	JM	JM	JM	Activo

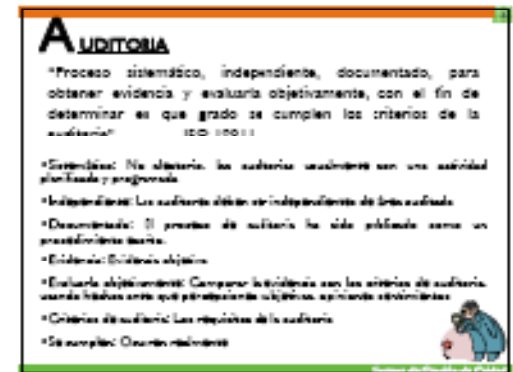
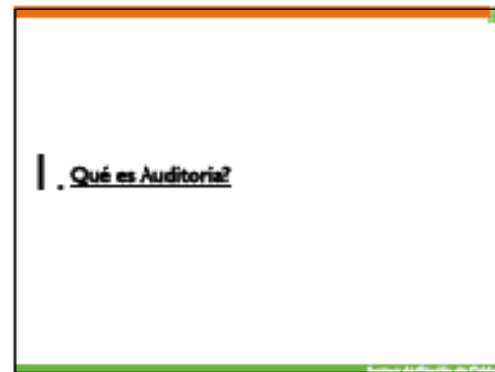
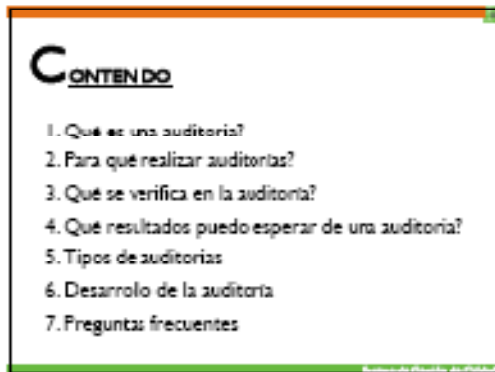




	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL
	ASISTENCIA CAPACITACION	

TEMA:	Enfoque de Auditoría		
FECHA:	24/09/2007	LUGAR:	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE	CARGO	CORREO	FIRMA
Martha Liliana Romero	Auxiliar	Contrat3@uis.edu.co	Martha Romero
Hilvaro Bernal Tolosa	Profesional	contrat2@uis.edu.co	Hilvaro Bernal
Orlando Sandoval	Profesional	Juridico@uis.edu.co	Orlando Sandoval
Claudia Juliana Pinto	Profesional	contrat1@uis.edu.co	Claudia Pinto
José Julián Lizcano		julian@htrmail.com	José Julián Lizcano
Guo H. Ruiz	Pa Contratari	ruizh@uis.edu.co	Guo H. Ruiz



## hallazgo de la auditoría

Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría. Recopilado frente a los criterios de la auditoría.



## EL PROCESO DE AUDITORIA



## 2. Para qué realizar auditorías?

## PARA QUÉ REALIZAR AUDITORÍAS?

- Detectar oportunidades para la mejora continua.
- Asegurar la implementación eficiente y eficaz de los procesos.
- Identificar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión.



## PARA QUÉ REALIZAR AUDITORÍAS?

- Evaluar el compromiso del talento humano de la empresa.
- Ejecutar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas (eficacia).
- Conocer la capacidad del SG-C para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 y otros requisitos legales y reglamentarios.

## 3. Qué se verifica en las auditorías?

### QUÉ SE VERIFICA EN UNA AUDITORIA?

- Adecuación de la documentación que describe la operación de los procesos.
- Disponibilidad de documentos y de registros.
- Indicadores de Control de procesos
- Aplicación de las Acciones correctivas y preventivas en cada proceso
- Satisfacción de los remitentes y de las partes interesadas
- Planes de mejora

### QUÉ SE VERIFICA EN UNA AUDITORIA?

- Seguimiento del desempeño de los procesos y control de no conformidades
- Asignación clara de responsabilidades y niveles de autoridad.
- Compromiso y cultura de calidad por parte del talento humano de la organización.
- Suficiencia de los recursos y ambiente de trabajo
- Despliegue de directrices y objetivos de calidad y de proceso

### 4. Qué resultados puedo esperar de una auditoría?

### QUÉ RESULTADOS PUEDO ESPERAR DE UNA AUDITORIA?

1. Conocimiento acerca de cómo funciona un proceso
  - La forma en que el procedimiento actual dice que se ejecuta
  - La forma en que la Dirección piensa que ejecuta
  - La forma en que realmente se ejecuta
2. Una mejor comunicación entre proceso
3. Confirmación de que el SGC funciona eficazmente
4. Mejora de la eficiencia del proceso

### 5. Tipos de auditorías

### TIPOS DE AUDITORIA

- |          |  |
|----------|--|
| Internas | <p>De primera parte<br/>Se realizan por la propia organización o en nombre de ésta para revisión por la dirección y otras propósitos internos.</p>   |
| Externas | <p>De segunda parte<br/>Se realizan las partes que tienen interés en la organización, por ejemplo clientes/ beneficiarios.</p>   |
|          | <p>De tercera parte<br/>Se realizan organizaciones externas e independientes, por ejemplo las que otorgan registros de certificación de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001.</p> |

## 6. Desarrollo de la auditoría

### ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA



### REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

#### MANUAL DE CALIDAD

1. Verificar la adecuación del manual de calidad.
2. Conocer la configuración del SGC.
3. Tomar elementos claves del SGC.



**Atención:** Solicitar a los auditados los Requisitos y DEES.

### REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Procedimientos, guías, instructivos, etc.: Entender de manera más detallada cómo es el HACER del proceso.
- Reportes de auditoría, no conformidades, acciones tomadas, etc.: En las auditorías de seguimiento, muestra la evolución del proceso y su historia a través de resultados.



### PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA DE CAMPO

#### Auditor

Preparación de documentos de trabajo:

- Plan de auditoría
- Lista de verificación

#### Auditado

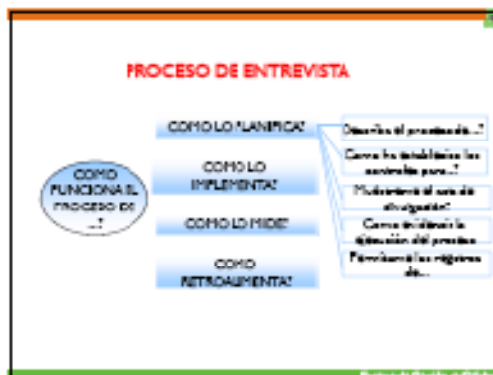
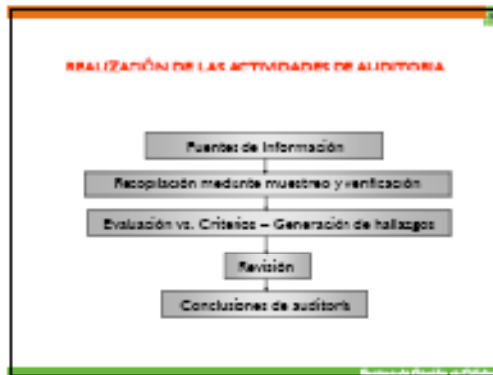
Preparación de documentos a presentar:

- Manual de calidad
- Documentos de los procesos
- Registros
- Indicadores
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Productos no Conformes
- Inadecuados
- Métricas

### REUNIÓN DE APERTURA

- Confirmar el Plan de Auditoría
- Describir las actividades de la auditoría en sitio.
- Confirmar los Canales de comunicación.
- Responder dudas e inquietudes.

RESPONSABLE  
Auditor Líder



### NO CONFORMIDADES: ORIENTADAS A...

- Hallazgos que evidencian falta e impactos a los objetivos de la auditoría y el objetivo definido.
- Hallazgos que incumplen requisitos del cliente, legales o de la entidad que impactan en los resultados.
- Hallazgos repetidos durante la recolección de la información.
- El hallazgo que genera un alto impacto para la entidad.
- La documentación es diferente a lo que sucede en la realidad.
- El auditado no tiene conocimiento de las disposiciones documentadas aplicables.
- Contradicciones en políticas, procedimientos, formatos, guías, etc.

### REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

Auditor Líder

- Procesos auditados, interacciones, niveles de la organización.
- Hallazgos y conclusiones de la auditoría. Solicitud de acción correctiva.
- Fechas tentativas para las Acciones Correctivas.
- Eventualmente, acuerdos sobre la precisión de las No Conformidades.

### PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

- Objetivo, alcance y criterios
- Auditor líder, equipo auditor
- Agenda de la auditoría
- Descripción de las actividades realizadas en la auditoría
- Procesos auditados
- Responsables de los procesos y personal entrevistado
- Aspectos favorables
- Aspectos débiles
- Solicitud de acciones correctivas
- Conclusiones de la auditoría

Responsable:  
Auditor Líder

### FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Auditor Líder

- Plan de Auditoría cumplido.
- Informe de auditoría aprobado.
- Disposición de documentos y registros (Listas de verificación)

### REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA

Auditor Líder, equipo Auditor, Auditado

- Verificar las respuestas a las solicitudes de acciones correctivas
- Verificar la eficacia de las acciones implementadas
- En caso de tener acciones pendientes, reprogramar un nuevo seguimiento
- Elaborar el programa de la auditoría de seguimiento, de ser necesario

### ACTITUD FRENTE A LA AUDITORIA

Demstrar seguridad

Confianza

Respetar al Auditor

Tranquilidad

Contestar claramente y sin extenderse a temas no relacionados con la pregunta

Concisa

Bruchar muy bien las preguntas

<p><b>PLANEAR</b></p> <p>¿Cómo planeo mis actividades?, ¿En cuáles procesos participo?, ¿Cuáles son los productos de esos procesos?, ¿Cuáles son mis clientes al interior de la organización?, ¿Cuál es la política de calidad de la empresa?, ¿Cómo contribuyo a lograr la política de calidad de la empresa?, ¿Dónde cuáles objetivos de calidad es responsable de cumplir?, ¿Cuál es la serie establecida para ese objetivo de calidad?, ¿En cuándo está el nivel de cumplimiento de ese objetivo?, ¿Qué estoy haciendo para mejorar y poder cumplir con los objetivos de calidad sobre los cuales participo?</p> <p><b>MAQUER</b></p> <p>¿Qué registros directamente soy responsable de diligenciar?, ¿En cuáles documentos estoy involucrado?</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <p>¿Qué evidencias tengo para hacer seguimiento o control de las actividades que desarrollo?, ¿Dónde que indicadores del proceso soy responsable?, ¿Qué productos o condiciones se han generado en las actividades que desarrollo?</p> <p><b>ACTUAR</b></p> <p>¿Qué evidencias se tienen para mejorar continuamente en la organización?, ¿Qué evidencia se da a las acciones correctivas y preventivas que se generan?, ¿Qué se hace cuando se genera un producto no conforme o una no conformidad?</p>
--



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL

ASISTENCIA CAPACITACION

TEMA: Acciones Correctivas, preventivas y de mejora

FECHA: 22/11/2007

LUGAR:

Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE	CARGO	CORREO	FIRMA
Alvaro Bernal Tolosa	Profesional	contrat2@uis.edu.co	[Firma]
Claudio Rubio Y.	Profesional	contrat1@uis.edu.co	[Firma]
Oscar Soto Ariza Q.	Profesional	luisdiez@uis.edu.co	[Firma]
Martha Liliana Valencia	Auxiliar	contrat3@uis.edu.co	[Firma]
José Julián Lizcano		jtosbrico@hotmail.com	[Firma]
PABLO GONZALEZ S	Profesional Q	direccion@uis.edu.co	[Firma]
Mario H. Torres	Dir. Contratación	mbtorres@uis.edu.co	[Firma]



### 1. ¿Qué es un PROBLEMA?

Es el no cumplimiento de un requisito (no conformidad).

Organización

Clientes

Ley

### ¿Quiénes pueden identificar los PROBLEMAS?

Dentro de la organización

- Personal
- Líderes

Fuera de la organización

- Cliente
- Proveedor
- Partes Interesadas

¿Quiénes pueden identificar Problemas?

### ¿En dónde identificar los PROBLEMAS?

Dentro de la organización

- Quejas y Reclamos
- Auditorías Internas
- Desempeño de los procesos
- Control del proceso

Fuera de la organización

- Evaluación satisfacción del cliente
- Planes de Acción
- Muestreo de Trabajo
- Revisar planes no conformes

¿En dónde se identifican los Problemas?

### 2. Identificar el tratamiento del PROBLEMA

El problema Requiere:

Corrección

Acción Correctiva

Elimina el problema de bajo impacto para el proceso

Elimina la causa raíz del problema de alto impacto para el proceso

### Definiciones

#### Corrección

Acción tomada para eliminar un problema detectado.

Ejemplos:

- Reproceso
- Reclasificación
- Reparación
- Permiso de desviación
- Desecho
- Concesión

### Definiciones

#### Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de un problema detectado u otra situación indeseable

Ejemplos:

- Capacitación
- Modificación Procedimiento
- Entrenamiento
- Controles
- Creación formatos

### Taller 1. Identificación del Tratamiento

Identificar el tipo de tratamiento de acuerdo al impacto del problema.

1. Para eliminar la no conformidad, la dirección ha decidido desarrollar un software de apoyo administrativo, además a los empleados se le programó entrenamiento y capacitación en la utilización del software.
2. Pagar la multa correspondiente al incumplimiento en la entrega de un producto y se solicitó una nueva fecha para la entrega de éste.
3. Realizar la redacción del informe técnico que no cumple con las exigencias de cliente.
4. Incluir en el informe técnico del cliente, el capítulo faltante para aclarar los resultados conforme con los requisitos del contrato.
5. Vender productos no conformes como saldos e imperfectos.

### Taller 1. Identificación del Tratamiento

Identificar el tipo de tratamiento de acuerdo al impacto del problema.

8. Debido a que no se pudo cumplir con la totalidad del pedido, el cliente autorizó despadar la mitad de la fecha inicialmente acordada contractualmente y entregar el resto del pedido 15 días después.
9. Antes de iniciar su producción, se solicitó autorización al cliente para utilizar la materia prima Tipo A en las primeras 2000 unidades, mientras llegaba a materia prima acordado inicialmente.



### Taller 2. Aplicación Técnica de los tres por qué?

Realizar el análisis de las causas aplicando el método de los tres por qué?

VARIABLE	Efecto		1. Por qué?	2. Por qué?	3. Por qué?
	E	C			
Producto Noconforme					
Materiales					
Método					
Máquina					
Mano de obra/operario					
Medio Ambiente					

### 4. Definición del Plan de Acción

En el planteamiento de las acciones:

- Reducir las acciones en **infinitivo** y **claramente**, por ejemplo:
  - Elaborar, aprobar e implementar el procedimiento para la recepción y almacenamiento de los productos
  - Elaborar el procedimiento.
- Para cada causa analizada debe existir una acción, en algunos casos una acción apunta a varias causas.
- Asignar responsable por el cargo
- Establecer fechas reales de inicio de la acción y acordar con la acción definida.

### Definición de Plan de Acciones

PLANTEAMIENTO DE ACCIONES		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LIMITE

### 5. Ejecución de Acciones

Aspectos claves a tener en cuenta para la ejecución de las acciones

- Comunicar al responsable las acciones que debe realizar y las respectivas fechas límite.
- Identificar los recursos (económicos, humanos, técnicos) requeridos si las acciones lo requieren.
- Solicitar al responsable la evidencia del cumplimiento de las acciones.

### 6. Verificación: Cumplimiento del plan de acción y Eficacia Acciones

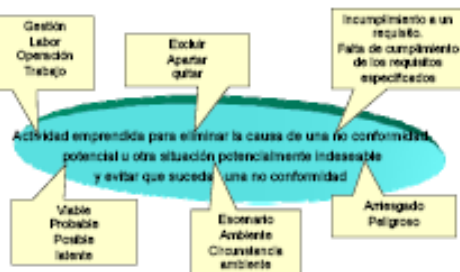
Aspectos claves para verificar el cumplimiento del plan de acciones

- Describir en la actividad la evidencia de cumplimiento:
  - Se evidenció el procedimiento de subido #12 aprobado con fecha 12/06/07 y el registro de asistencia de capacitación del procedimiento de subido #12 con fecha 15/06/07.
  - Se hizo el procedimiento de subido.
- Registre el cargo responsable del seguimiento de la acción.
- Registre la fecha en la que realizó el seguimiento, teniendo en cuenta que sea después de la fecha de ejecución de la acción.

### Aspectos claves para verificar la eficacia de la acción

- De acuerdo a la no conformidad presentada establecer el tiempo adecuado para efectuar el monitoreo de la eficacia, es decir asegurar que el problema no se ha repetido.
- La evidencia del monitoreo de la eficacia se registra así:
  - Se evidenció que durante los meses de diciembre-06 y enero-07 no se han presentado quejas en relación al ingreso de vehículos a la sede recreacional.
  - No evidenciar el monitoreo de la eficacia
- En algunos casos se puede observar la eficacia de la acción de forma simultánea con la verificación del cumplimiento del plan de acciones correctivas

### ¿Qué es Acción Preventiva?



### ETAPAS DE SOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL
	ASISTENCIA CAPACITACION	

TEMA:	Control de Documentos		
FECHA:	04/12/2007	LUGAR:	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión

NOMBRE	CARGO	CORREO	FIRMA
Claudia Liliana Pinto	Profesional	contrat1@ois.edu.co	<i>[Handwritten Signature]</i>
<i>[Handwritten Name]</i>	<i>[Handwritten Cargo]</i>	<i>[Handwritten Correo]</i>	<i>[Handwritten Firma]</i>
Martha Liliana Blanco	Auxiliar	contrat3@ois.edu.co	Martha Liliana Blanco
Sandra Milena Bedarceel	Auxiliar	Sandrabedarceel@gmail.com	Sandra Bedarceel
Blanca María Pérez	Profesional	lindis@ois.edu.co	<i>[Handwritten Signature]</i>



**NORMATIVA INTERNA GENERADA PARA EL SGC**

ACUERDO No. 015 DE 2007	Por el cual se crea y conforma el Comité de Calidad para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander.
RESOLUCIÓN No. 1734 DE 2007	Por el cual se aprueban los procedimientos obligatorios para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

- Conformación del Comité**
1. Rector, quien lo preside.
  2. Vicerrector académico, quien lo presidirá en ausencia del rector.
  3. Vicerrector administrativo.
  4. Vicerrector de Investigación y Extensión.
  5. Representante de las unidades de la vicerrectoría administrativa.
  6. Representante de las unidades de la vicerrectoría académica.
  7. Representante de las unidades de la vicerrectoría de investigación y extensión.
  8. Representante de las unidades Asesoras de Rectoría.

- Funciones del Comité**
- Formular y actualizar el alcance y las directrices de calidad institucional.
  - Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso.
  - Apoyar la formulación de proyectos en materia de calidad.
  - Promover que todo el personal se involucre y comprometa.
  - Realizar seguimiento de los resultados obtenidos en los procesos de calidad y mejora.
  - Determinar las áreas críticas a atender con los procesos de calidad y mejora.
  - Difundir el resultado del desempeño de los procesos.
  - Imputar el conocimiento periódico de las necesidades de los beneficiarios y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la Universidad.
  - Proponer y promover las acciones necesarias para construir la cultura de calidad en toda la Universidad.
  - Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.

## Procedimientos Obligatorios

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	PGD.01 Procedimiento Control de Documentos. PGD.03 Procedimiento de Control de Registros
PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	PSE.01 Procedimiento Auditoría Interna de Calidad. PSE.02 Procedimiento Acciones Preventivas/Correctivas. PSE.03 Procedimiento Producto o Servicio No Conforme.

### PGD.01 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

#### •OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos en los procesos de apoyo de la Universidad, conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2000

#### •ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos y externos que se utilicen dentro de los procesos de apoyo. (Excepción: Pagamentos)

#### •OBSERVACIONES

Los documentos internos se mantienen actualizados en la Intranet y la OSI. Todo documento impreso se considera Copia no Controlada.

La creación o actualización de los documentos requiere acto administrativo. En los casos de modificación, se requerirá solo si las instancias de revisión lo consideran necesario.

El Líder de cada proceso es responsable de que el personal realice las actividades de acuerdo a lo establecido en la documentación.

### INSTANCIAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN		AUTORIZACIÓN
		PERIODO	REVISIÓN	
Documentos Regulatorios para SO PROYECTO	Regulatorio-Asesoría Sistema-Sustentable	15 días hábiles previos a la emisión	PROYECTO ASISTENTE	NOY
Documentos Operativos	Regulatorio-Asesoría Sistema-Sustentable	15 días hábiles previos a la emisión	PROYECTO ASISTENTE	NOY
Documentos de Política	Regulatorio-Asesoría Sistema-Sustentable	15 días hábiles previos a la emisión	PROYECTO ASISTENTE	NOY
Documentos de Procedimiento	Regulatorio-Asesoría Sistema-Sustentable	15 días hábiles previos a la emisión	PROYECTO ASISTENTE	NOY

La revisión aplica a los documentos de carácter administrativo. La modificación sobre copia de los mismos deberá ser realizada a través de un acto administrativo.

La modificación de los documentos de carácter administrativo deberá ser realizada a través de un acto administrativo.

### PGD.02 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

#### •OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y a disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### •ALCANCE

Aplica a todos los registros que se utilicen dentro de los procesos de apoyo de la Universidad.

#### •OBSERVACIONES

Los formatos se modifican, crean o anulan por el Procedimiento control de documentos.

El Líder del proceso tendrá en cuenta la Guía par la Organización de Archivos de Gestión y Transferencias documentales.

Tres tipos de registros: Formatos establecidos en el SO, libros de formato o externos.

### PSE.01 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

#### •OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para realizar las auditorías internas a la Universidad de acuerdo con los lineamientos de la Institución y del SO.

#### •ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades para el desarrollo de las auditorías del SO de los procesos de apoyo de la Universidad.

#### •OBSERVACIONES

El Director de Control Interno y Evaluación de Gestión, debe definir el programa de formación para los auditores internos que contribuyan al fortalecimiento de sus competencias y desempeño.

### PSE.02 PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS

#### •OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de los problemas potenciales/realizados con el fin de tomar las acciones preventivas/correctivas apropiadas para prevenir/evitar su ocurrencia.

#### •ALCANCE

Aplica para todas aquellas acciones preventivas/correctivas que se generen en los procesos de apoyo del SO de la Universidad.

#### •OBSERVACIONES

Las no conformidades pueden provenir de: Auditorías, revisiones realizadas por la Dirección, peticiones, quejas o reclamos de los beneficiarios, análisis de indicadores, encuestas de satisfacción u otras fuentes de información.

Formato PSE. 07 Acciones Correctivas/Preventivas

#### PSB.01 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

##### •OBJETIVO

Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso e entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

##### •ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de apoyo relacionados con el SGC.

##### •OBSERVACIONES

Contratación no aplica.

Informe de Gestión de Calidad

#### Guía de Elaboración de Documentos

##### •OBJETIVO

Definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al SGC de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión de la Universidad.

##### •ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos que soporten los procesos de apoyo a las actividades misionales de la Universidad, a excepción de los reglamentos considerados documentos especiales dentro del SGC.

Informe de Gestión de Calidad

## **Anexo 3. Actas de Reunión Grupo Primario**



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	Septiembre 13 de 2007	Lugar:	UIS
Tema :	Procedimientos de Contratación	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	
Hora de inicio	10:00 a.m.	Hora de finalización:	11:00 a.m.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional. Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

TEMAS TRATADOS			
- Revisión de los procedimientos y adecuación al nuevo formato.			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
• Pasar los procedimientos al nuevo formato para el SGC.	José Julián Lizcano	Octubre 31 de 2007	
• Enviar los documentos para la revisión de la Coordinación del SGC	José Julián Lizcano	Octubre 31 de 2007	

Próxima reunión	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DOCUMENTACION

**Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión**






### CONTENIDO

1. LA NORMA Y LA DOCUMENTACION
2. CARACTERIZACION DEL PROCESO
3. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN
4. PROPUESTA DE EVALUACION DE PROVEEDORES
5. INDICADORES
6. AUDITORIAS

### 1. LA NORMA Y LA DOCUMENTACIÓN

- **OBJETIVO**  
Reconocer las características esenciales que debe poseer la documentación.

#### 4.1 GENERALIDADES

- a. Política de Calidad y Objetivos de Calidad
- b. Manual de Calidad
- c. Procedimientos documentados
- d. Documentos utilizados para la planificación, ejecución y control de los procesos
- e. Los Registros

#### 4.2 MANUAL DE CALIDAD

- a. Alcance del SGC
- b. Procedimientos documentados y actualizados

#### 4.2.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

#### 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS




### POLÍTICA DE CALIDAD


"La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia, la eficiencia y el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, en consonancia con el Proyecto institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios. 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".



#### Términos a tener en cuenta

**Eficacia:**  
Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:**  
Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados



### Términos a tener en cuenta

#### Mejora Continua (ISO 9000)

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Nota. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

Calidad

### Términos a tener en cuenta

#### Satisfacción de los beneficiarios: (ISO 9000)

Percepción del beneficiario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Calidad

### Términos a tener en cuenta

#### Autocontrol:

Capacidad consciente de regular nuestros impulsos de manera voluntaria, a fin de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional.

Calidad

### Términos a tener en cuenta

#### Asertividad:

"Se define la asertividad como aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso".

Comunicación Asertiva

Calidad

## OBJETIVOS DE CALIDAD



- ✓ Generar un clima adecuado y positivo, al ser el elemento de los procesos materiales de la UES.
- ✓ Gestionar y optimizar la capacidad operativa de la Universidad para mejorar los resultados de los procesos materiales.
- ✓ Considerar una cultura de respeto en las relaciones personales y profesionales en los procesos de apoyo.
- ✓ Lograr en los beneficiarios una percepción adecuada favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo.
- ✓ Considerar en los servicios de la Universidad la integridad y transparencia de sus actividades para atender los objetivos materiales.
- ✓ Ofrecer los beneficios producidos y servicios en los tiempos requeridos, según sus necesidades.
- ✓ Preparar a los beneficiarios informando en forma clara y transparente que faciliten la interacción con la institución.



Calidad

## 2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

- **OBJETIVO**  
Reconocer las características esenciales del proceso de contratación.

Calidad

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Elaboración de la convocatoria	Elaboración de la convocatoria de licitación pública para la adquisición de bienes y servicios.	Comité de Selección	15/01/2023
Publicación de la convocatoria	Publicación de la convocatoria de licitación pública en el portal de compras públicas.	Comité de Selección	15/01/2023
Recepción de propuestas	Recepción de las propuestas de los proveedores interesados en participar en el proceso de licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Apertura de propuestas	Apertura de las propuestas de los proveedores interesados en participar en el proceso de licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Selección de proveedor	Selección del proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Emisión de orden de compra	Emisión del orden de compra al proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Entrega de bienes y servicios	Entrega de los bienes y servicios adquiridos por el proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Pago de factura	Pago de la factura emitida por el proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Elaboración de la propuesta	Elaboración de la propuesta de licitación pública para la adquisición de bienes y servicios.	Proveedor	15/01/2023
Publicación de la propuesta	Publicación de la propuesta de licitación pública en el portal de compras públicas.	Proveedor	15/01/2023
Recepción de propuestas	Recepción de las propuestas de los proveedores interesados en participar en el proceso de licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Apertura de propuestas	Apertura de las propuestas de los proveedores interesados en participar en el proceso de licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Selección de proveedor	Selección del proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Emisión de orden de compra	Emisión del orden de compra al proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Entrega de bienes y servicios	Entrega de los bienes y servicios adquiridos por el proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023
Pago de factura	Pago de la factura emitida por el proveedor ganador de la licitación pública.	Comité de Selección	15/01/2023

### 3. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

- **OBJETIVO**  
Revisar las actividades, formatos y registros contenidos en los procedimientos diseñados.

1. CONTRATACIONES MENORES A 50 SMLMV
2. CONTRATACIONES MAYORES DE 50 Y MENORES A 100 SMLM IDENTIFICAR PROCESOS
3. CONVOCATORIA PÚBLICA
4. LICITACIÓN PÚBLICA
5. INTUITO PERSONAL

### 4. PROPUESTA DE EVALUACIÓN


- **OBJETIVO**  
Presentar la propuesta de evaluación de proveedores para su revisión y modificación.

### 4. PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

PROVEEDOR	INDICADOR	VALOR	NOTA
Proveedor A	Calidad de servicio	4.5	4.5
Proveedor A	Entrega a tiempo	4.0	4.0
Proveedor A	Costo	3.5	3.5
Proveedor A	Atención al cliente	4.0	4.0
Proveedor A	Experiencia	4.5	4.5
Proveedor B	Calidad de servicio	4.0	4.0
Proveedor B	Entrega a tiempo	3.5	3.5
Proveedor B	Costo	4.0	4.0
Proveedor B	Atención al cliente	3.5	3.5
Proveedor B	Experiencia	4.0	4.0

## 5. INDICADORES

- **OBJETIVO**  
Promover el desarrollo de los indicadores de gestión para el proceso.



*La organización debería estar enfocada en:*



<b>Talentos</b> Competencia Compromiso	<b>Procesos</b> Eficiencia Eficacia	<b>Recursos</b> Privacidad Estado Organización	<b>Beneficios/Resultados</b> Satisfacción Producto Alta percepción de valor
--	---	---	--

*Planificar la estrategia organizacional para maximizar las variables de esta ecuación.*



- Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, que en conjunto pueden proporcionar una visión del panorama de la situación de un proceso, negocio o de las ventas de una compañía.
- Permiten tener un control adecuado sobre la situación, indican posibles errores y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.
- Son una forma clave de retroalimentar el proceso, de monitorear el avance o ejecución de un proyecto, planes estratégicos.

*"No se puede controlar y mejorar lo que no se mide"*





INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...



## 6. AUDITORIAS

- **OBJETIVO**  
Preparar los conocimientos requeridos para el desarrollo satisfactorio de las auditorías.





**ACTA DE REUNIÓN**

<b>Fecha</b>	Octubre 2 de 2007	<b>Lugar:</b>	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>UIS</b>
<b>Tema :</b>	Resultados de la Auditoría			
<b>Hora de inicio</b>	10:00 a.m.	<b>Hora de finalización:</b>		

<b>ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional. Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

<b>TEMAS TRATADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de la Auditoría interna realizada se evidencio la necesidad de establecer una metodología de evaluación de proveedores y la carencia de indicadores, por lo cual se trataron los siguientes temas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejemplos de metodologías.</li> <li>Criterios de Evaluación.</li> <li>Alcance de la metodología.</li> <li>Revisión de las estadísticas y generación de propuesta de indicadores.</li> </ul> </li> </ul>

<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
• Diseñar la propuesta de la metodología de evaluación de proveedores para la Universidad.	José Julián Lizcano Claudia Pinto	Octubre 15 de 2007	
• Elaborar la propuesta de los indicadores para el proceso de Contratación Institucional.	José Julián Lizcano Claudia Pinto	Octubre 24 de 2007	

<b>Próxima reunión</b>	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



### ACTA DE REUNIÓN

<b>Fecha</b>	Octubre 26 de 2007	<b>Lugar:</b>	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>UIS</b>
<b>Tema :</b>	Indicadores de Gestión			
<b>Hora de inicio</b>	9:00 a.m.	<b>Hora de finalización:</b>	12:00 a.m.	

<b>ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional. Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

<b>TEMAS TRATADOS</b>			
- Revisión de la propuesta de indicadores y ajustes.			
<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
• Hoja de vida de Indicadores	José Julián Lizcano	Noviembre 26 de 2007	

<b>Próxima reunión</b>	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



**ACTA DE REUNIÓN**

<b>Fecha</b>	Noviembre 2 de 2007	<b>Lugar:</b>	UIS
<b>Tema :</b>	Evaluación de Proveedores	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	
<b>Hora de inicio</b>	4:00 p.m.	<b>Hora de finalización:</b>	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Humberto Torres Macías	Lider del Proceso Contratación Institucional. Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
Oscar Said Durán	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

TEMAS TRATADOS			
- Revisión de la propuesta de Evaluación de proveedores y ajustes.			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
• Realizar las modificaciones para aprobación por el líder del proceso.	José Julián Lizcano	Noviembre 26 de 2007	
• Enviar los documentos para la revisión de la Coordinación del SGC y la Dirección de Planeación.	José Julián Lizcano	Noviembre 26 de 2007	

Próxima reunión	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



### ACTA DE REUNIÓN

<b>Fecha</b>	Noviembre 23 de 2007	<b>Lugar:</b>	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>UIS</b>
<b>Tema :</b>	Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.			
<b>Hora de inicio</b>	9:00 a.m.	<b>Hora de finalización:</b>	9:30 a.m.	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional, Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

TEMAS TRATADOS
- A partir de los conceptos recibidos en la capacitación sobre Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, elaborar las acciones correspondientes para el proceso de Contratación Institucional.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
• Elaborar las acciones correctivas, preventivas y de mejora en los formatos asignados para ello.	José Julián Lizcano	Noviembre 23 de 2007	
• Enviar los documentos para la revisión de la Coordinación del SGC	José Julián Lizcano	Noviembre 23 de 2007	

Próxima reunión	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



### ACTA DE REUNIÓN

<b>Fecha</b>	Noviembre 26 de 2007	<b>Lugar:</b>	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>UIS</b>
<b>Tema :</b>	Revisión de los documentos.			
<b>Hora de inicio</b>	10:00 a.m.	<b>Hora de finalización:</b>	12:00 a.m.	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional, Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

TEMAS TRATADOS			
- Revisión de los procedimientos y de los nuevos formatos.			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
• Modificaciones realizadas por la Dirección de Planeación.	José Julián Lizcano		
• Enviar a la Secretaría General los documentos para su modificación, creación, aprobación o anulación.	José Julián Lizcano		

Próxima reunión	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



### ACTA DE REUNIÓN

<b>Fecha</b>	Noviembre 30 de 2007	<b>Lugar:</b>	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>UIS</b>
<b>Tema :</b>	Informe Evaluación del desempeño y Evaluación de Proveedores.			
<b>Hora de inicio</b>	9:00 a.m.	<b>Hora de finalización:</b>	11:00 a.m.	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional. Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
José Julián Lizcano	Estudiante SGC	

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de indicadores.</li> <li>- Aprobación de la metodología de Evaluación de proveedores ICO. 01.</li> <li>- Elaboración del Informe de Evaluación del desempeño.</li> </ul>			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
• Entregar el informe de Evaluación del desempeño.	José Julián Lizcano	Noviembre 29 de 2007	
• Enviar los documentos para la revisión de la Coordinación del SGC.	José Julián Lizcano	Noviembre 29 de 2007	

Próxima reunión	
Fecha: Fecha abierta por disponibilidad del Líder del Proceso	Lugar: Oficina de Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión



### ACTA DE REUNIÓN

Fecha	Febrero 29 de 2008	Lugar:	UIS
Tema :	Informe Evaluación del desempeño y Acciones Correctivas y Preventivas.	Oficina Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	
Hora de inicio	9:00 a.m.	Hora de finalización:	11:00 a.m.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Humberto Torres Macías	Líder del Proceso Contratación Institucional. Director de Contratación y Proyectos de Inversión	
Claudia Pinto	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
Alvaro Bernal Toloza	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	
Oscar Said Durán	Asesor Jurídico de Contratación	
Martha Liliana Blanco	Auxiliar Administrativo	
Sandra Balcárcel	Auxiliar Contratación	
José Julián Lizcano	Auxiliar SGC	

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información para la Auditoría.</li> <li>- Revisión de las Acciones Correctivas/Preventivas y de Mejor: Se establece como política de la aplicación semestral de la encuesta de satisfacción del proceso de contratación, cuya población será los beneficiarios directos de las actividades desarrolladas por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.</li> <li>- Elaboración y presentación del Informe de Evaluación del desempeño.</li> <li>- Aprobación de los Documentos</li> </ul>			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
• Entregar el informe de Evaluación del desempeño.	José Julián Lizcano	Marzo 1 de 2008	
• Realizar los ajustes a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	José Julián Lizcano	Marzo 1 de 2008	

## **Anexo 4. Campaña Publicitaria**



La CALIDAD institucional se logra con el compromiso de todos



organizaciones que buscan su cooperación como un trabajo serio, un trabajo que construye la estructura y pensamiento de quien y desarrollar las mejores condiciones y ser por tanto, es asumido como un proyecto de CAMBIO, en todo el sentido de la palabra. Son beneficios que trascienden los buenos resultados hacia una verdadera energía, donde se valdrán las capacidades y competencias de las personas, ninguna persona podrá lograr de una organización exitosa".

Las organizaciones pueden, de acuerdo a sus necesidades, enfatizar e incluir en su estructura y cultura organizacional, la participación activa de los miembros (en el espíritu y grado de involucramiento) y desde de desarrollarse efectivamente en un entorno social en transformación permanente.

¿DE QUIÉN DEPENDE EL ÉXITO DE ESTE PROCESO?

Del compromiso y participación de todos, pero, fundamentalmente de ellos constantemente y participación.



**Principio 5. Enfoque de sistema para la calidad**  
Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un desempeño óptimo, mejora la efectividad y eficiencia de la organización.

**Principio 6. Mejora continua**  
La mejora continua en el desempeño de la organización, es un proceso permanente.

**Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**  
Las decisiones efectivas tomadas en la organización se basan en el análisis de datos y en la información.

**Principio 8. Relación mutua entre necesidades de la organización, en el nivel, en cultura**  
beneficia aumenta la capacidad de acción para crear valor.

**Principio 9. Orientación, cooperación y articulación\***  
El trabajo en equipo, en y entre organizaciones, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus miembros y que permitan emplear de una manera efectiva los recursos disponibles.

**Principio 10. Transparencia\***  
La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras, por lo tanto, es importante que las organizaciones generen el acceso a la información pertinente de sus procesos, facturas y procesos sociales.

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Según el filósofo griego Gualdo Píndaro: "La implementación de Sistemas de Gestión, independiente de cuál sea su naturaleza (ambiental, calidad, seguridad, seguridad industrial, etc.), se tornará efectiva en la medida en que se implemente en la cultura organizacional".

CONSTRUIAMOS FUTURO CON CALIDAD

Por las razones, las universidades tienen una vocación de excelencia académica y científica que les obliga a una mejora continua de la calidad de los servicios que prestan a la sociedad. La importancia de las funciones y su articulación a las necesidades sociales en, pues, el nivel más importante que tienen que afrontar las instituciones de Educación Superior. En este marco, la Universidad Industrial de Santander reconoce de la implementación por Sistema de Gestión de la Calidad, una herramienta de gestión que estructura el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a las funciones esenciales de la institución.

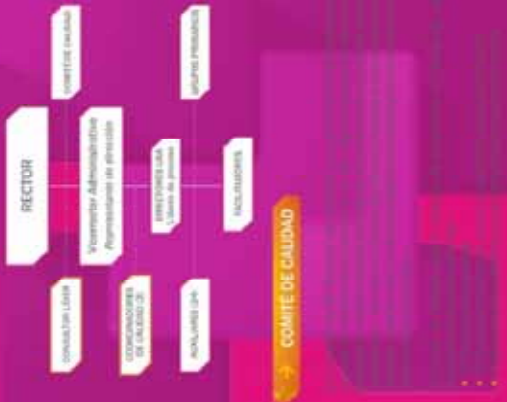
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) EN LA UIS

La Universidad Industrial de Santander ha adoptado el proyecto de "Implementación del SGC en los procesos de apoyo a las actividades de la docencia, investigación y extensión", con el propósito de mejorar sus procesos.

El enfoque asumido por la Calidad se fundamenta en las necesidades y expectativas de los beneficiarios. La Calidad puede ser toda las Funciones de los procesos de la Universidad y se mejoran constantemente gracias a la renovación.

EQUIPO DE TRABAJO

El proceso de implementación inició en el mes de enero de 2007 con el siguiente equipo de trabajo:



- El Vicerrector de Investigación y Extensión.
- Un representante de las unidades de la Vicerrectoría Administrativa.
- Un representante de las unidades de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.
- Un representante de las unidades Asociadas de Rectores.

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Los principios de la calidad constituyen el pilar de un SGC. Estos principios pueden ser utilizados por la dirección como un marco de referencia para guiar a la organización hacia la consecución de la meta del tiempo, de acuerdo con las diversas circunstancias.

Principio 1. Enfoque basado en hechos

Las organizaciones que buscan un alto desempeño por su parte, deben poner sus recursos humanos y técnicos, y utilizarlos para cumplir sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo


Los líderes establecen la visión de la organización y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente en el cual el personal se involucra para lograr sus objetivos organizacionales.

Principio 3. Participación del personal

Las personas contribuyen al funcionamiento de una organización; su participación permite que sus capacidades se pongan en beneficio de la institución.

Principio 4. Enfoque basado en procesos

Si los procedimientos y recursos se gestionan efectivamente como un proceso, los resultados obtenidos serán los deseados.



**Calidad**  
entre todos

### COMITE DE CALIDAD


Revisación que el comité de calidad y la instancia en la que se apoyan, analizan los resultados, recomendaciones, acciones y sugerencias de los procesos de mejora de la universidad, se tiene establecido la siguiente agenda de reuniones para el primer semestre del año 2008:

Fecha	Hora	Lugar
15/01/08	10:00	Salón de Convenciones
22/01/08	10:00	Salón de Convenciones
29/01/08	10:00	Salón de Convenciones
05/02/08	10:00	Salón de Convenciones
12/02/08	10:00	Salón de Convenciones
19/02/08	10:00	Salón de Convenciones
26/02/08	10:00	Salón de Convenciones
05/03/08	10:00	Salón de Convenciones
12/03/08	10:00	Salón de Convenciones
19/03/08	10:00	Salón de Convenciones
26/03/08	10:00	Salón de Convenciones
02/04/08	10:00	Salón de Convenciones
09/04/08	10:00	Salón de Convenciones
16/04/08	10:00	Salón de Convenciones
23/04/08	10:00	Salón de Convenciones
30/04/08	10:00	Salón de Convenciones
07/05/08	10:00	Salón de Convenciones
14/05/08	10:00	Salón de Convenciones
21/05/08	10:00	Salón de Convenciones
28/05/08	10:00	Salón de Convenciones
04/06/08	10:00	Salón de Convenciones
11/06/08	10:00	Salón de Convenciones
18/06/08	10:00	Salón de Convenciones
25/06/08	10:00	Salón de Convenciones
02/07/08	10:00	Salón de Convenciones
09/07/08	10:00	Salón de Convenciones
16/07/08	10:00	Salón de Convenciones
23/07/08	10:00	Salón de Convenciones
30/07/08	10:00	Salón de Convenciones
06/08/08	10:00	Salón de Convenciones
13/08/08	10:00	Salón de Convenciones
20/08/08	10:00	Salón de Convenciones
27/08/08	10:00	Salón de Convenciones
03/09/08	10:00	Salón de Convenciones
10/09/08	10:00	Salón de Convenciones
17/09/08	10:00	Salón de Convenciones
24/09/08	10:00	Salón de Convenciones
01/10/08	10:00	Salón de Convenciones
08/10/08	10:00	Salón de Convenciones
15/10/08	10:00	Salón de Convenciones
22/10/08	10:00	Salón de Convenciones
29/10/08	10:00	Salón de Convenciones
05/11/08	10:00	Salón de Convenciones
12/11/08	10:00	Salón de Convenciones
19/11/08	10:00	Salón de Convenciones
26/11/08	10:00	Salón de Convenciones
03/12/08	10:00	Salón de Convenciones
10/12/08	10:00	Salón de Convenciones
17/12/08	10:00	Salón de Convenciones
24/12/08	10:00	Salón de Convenciones
31/12/08	10:00	Salón de Convenciones

Historia de Eficacia en 2008  
Historia 1 de Enero de 2008  
Historia 2 de Abril de 2008  
Historia 3 de Julio de 2008  
Historia 4 de Octubre de 2008

### PARA TENER EN CUENTA

Presentación Informe de Seguimiento Métricas 2008  
Análisis de los datos métricas U-I-S  
Análisis de Certificación CONTEC del 21-30



**CONSTRUIRIMOS FUTURO**

### Comité de Registros

Los registros se deben actualizar y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma de calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander registra, almacena, identifica y respalda. Debe establecerse un procedimiento para la actualización de los registros. Los registros deben ser accesibles y estar protegidos de la manipulación, el borrado o la destrucción de los registros.

**Importante:** Los procedimientos obligatorios definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad de la UIS son encuentran disponibles en **INTENET** **Legislación pública** **Comunicación pública** **Proceso Sistema de Gestión de la Calidad**

Link: [Página de Procesos y Documentación](#)

### Gestión Documental

La documentación es el soporte de la conformidad con los requisitos de la norma de calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad debe controlar, Para el S.G.C. se documentan los procedimientos que define las actividades necesarias para:

- 1. Asegurar los documentos en cuanto a su actualización, revisión y control.
- 2. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
- 3. Revisar y aprobar los documentos.
- 4. Mantener los documentos en un estado de control y de acceso.
- 5. Asegurar que los registros y documentos de los documentos, actividades y procedimientos se encuentren en un estado de control y de acceso.
- 6. Asegurar que los documentos permisionarios y de libre acceso.
- 7. Asegurar que se identifiquen los documentos de los registros y de los documentos de los documentos.
- 8. Revisar y aprobar los documentos.
- 9. Mantener los documentos en un estado de control y de acceso.
- 10. Asegurar que los documentos permisionarios y de libre acceso.

### PROCESOS OBLIGATORIOS

La norma ATC ISO 9001:2008 establece dentro de los requisitos de documentación: Documento, Control del Registro, Admisión, Retiro, Actualización, Acceso, Eliminación, Preservación y Protección de la Información y el Sistema de Gestión de la Calidad de la UIS. Los procedimientos obligatorios de implementación son:

**Registros Institucional**

**Admisión Ingreso**

Proceso académico, egresado, independiente, documentado y validado por la mesa de trabajo para obtener evidencia de la asistencia y evaluación de nuevos alumnos con el fin de determinar la asistencia en qué se cumplen los Criterios de admisión.

### Acciones Correctivas y Preventivas

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial o para evitar una no conformidad.

**Producto No Conforme**

Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del aprendizaje y por eso dar trámite inmediato, que puede ser: Revisión, reparación, reutilización, concusión, desecho y gestión de desechos.




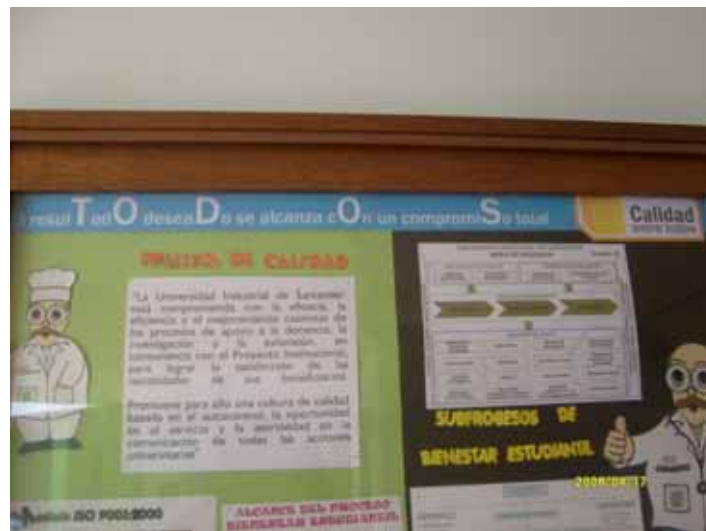
Diagrama de flujo que muestra los procesos obligatorios: PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, MONITOREO Y MEDICIÓN, y MEJORA. Incluye sub-procesos como: PLANIFICACIÓN (definición de la calidad, gestión de la calidad), IMPLEMENTACIÓN (gestión de la calidad, gestión de la calidad), MONITOREO Y MEDICIÓN (gestión de la calidad, gestión de la calidad), y MEJORA (gestión de la calidad, gestión de la calidad).

### OBJETIVOS DE CALIDAD


- Garantizar en forma adecuada y permanente, el nivel de excelencia en los procesos académicos de la UIS. **EFICACIA**
- Gestionar y administrar la capacidad operativa de la Universidad para maximizar los recursos de los procesos académicos. **EFICIENCIA**
- Construir una cultura de excelencia de procesos académicos y plantearse en los procesos de mejora **MEJORA CONTINUA**
- Lograr en forma adecuada y permanente, el nivel de excelencia en los procesos de apoyo. **SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**
- Construir en los servidores de la Universidad la capacidad y el compromiso de los servidores para alcanzar los objetivos académicos. **AUTOCENTRO**
- Dar a los beneficiarios productos y servicios en forma adecuada y permanente. **OPORTUNIDAD**
- Promover los resultados académicos alcanzados con la formación. **ADECUACIÓN**

### POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Industrial de Santander es una institución que se compromete a la excelencia en sus procesos académicos, administrativos, de apoyo y de servicios. La política de calidad de la Universidad Industrial de Santander es: "Garantizar en forma adecuada y permanente, el nivel de excelencia en los procesos académicos de la UIS. Gestionar y administrar la capacidad operativa de la Universidad para maximizar los recursos de los procesos académicos. Construir una cultura de excelencia de procesos académicos y plantearse en los procesos de mejora. Lograr en forma adecuada y permanente, el nivel de excelencia en los procesos de apoyo. Construir en los servidores de la Universidad la capacidad y el compromiso de los servidores para alcanzar los objetivos académicos. Dar a los beneficiarios productos y servicios en forma adecuada y permanente. Promover los resultados académicos alcanzados con la formación."



# **Anexo 5. GGD. 01 Guía de Elaboración de Documentos**

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Variación: 01
		Página 1 de 10
Revisó Vicemrector Administrativo Secretario General Dir. Certificación y Gestión Documental	Aprobó Vicemrector Académico	Fecha de aprobación Noviembre 19 de 2007 Resolución N° 1736

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión de la Universidad Industrial de Santander.



## 2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos que soporten los procesos de apoyo a las actividades misionales de la Universidad Industrial de Santander, a excepción de los reglamentos considerados documentos especiales dentro del SGC.

## 3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Acuerdo:** Acto administrativo generado por los Consejos Superior, Académico, de Facultad.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento transversal:** Documento de aplicación transversal a varios de los procesos de la universidad.
- **Documento específico:** Documento de aplicación particular a un proceso o dependencia de la universidad.
- **Documento interno:** Documento generado dentro del SGC de la calidad de la Universidad. Ej.: procedimiento, guía, instructivo, entre otros.
- **Documento externo:** Documento generado por entidades externas a la Universidad, pero que es requerido en los procesos. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, decretos, resoluciones externas, entre otros.
- **Formato:** Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.
- **Guía:** Documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- **Instructivo:** Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- **Manual:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre un aspecto determinado. Es un compendio de información fácilmente accesible. Ej.: manual de calidad, manual de responsabilidades.
- **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la Política de Calidad y describe el Sistema de Calidad de la Universidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.
- **Protocolo Médico:** Documento que describe el conjunto de recomendaciones y procedimientos técnico médicos necesarias para la atención de una situación específicas de salud.

Este documento hace parte integral de la Resolución 1736 de 2007.

 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Variación: 01
		Página 2 de 10

- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reglamento:** Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.
- **Resolución:** Acto administrativo generado por la Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas de la Universidad u otras dependencias autorizadas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4. CONTENIDO DE LA GUÍA

##### 4.1 CODIFICACIÓN

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad establecido en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander se codifican de la siguiente forma:

XYY.ZZ
--------

X: Hace referencia al tipo de documento

YY: Hace referencia al proceso que generó el documento



ZZ: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento

##### 4.1.1 Tipos de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO
	*Reglamentos
M	Manual
C	Caracterización
P	Procedimiento
G	Guía
I	Instructivo
T	Protocolo
F	**Formato

\* Los reglamentos son un tipo especial de documentos que no poseen codificación. Su identificación se realiza a través del nombre y el control de las versiones se realiza a través de la fecha de aprobación.

\*\*Para los Formatos incorporados en aplicaciones de software la identificación se realiza a través del nombre del formato y no llevan codificación.

 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Página: 3 de 10

#### 4.1.2 Tipos de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo

CODIGO	PROCESO
<b>ESTRATEGICOS</b>	
DI	Dirección institucional
PI	Planeación institucional
<b>EVALUACIÓN</b>	
CA	Gestión de la Calidad Académica
SE	Seguimiento Institucional
<b>DE APOYO</b>	
FI	Financiero
TH	Talento Humano
IE	Gestión de Investigación y Extensión
AR	Admisiones y Registro Académico
RF	Recursos Físicos
RT	Recursos Tecnológicos
SI	Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
GD	Gestión Documental
CI	Comunicación Institucional
JU	Jurídico
RI	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico
CO	Contratación
PU	Publicaciones
BI	Biblioteca
BE	Bienestar Estudiantil
CU	Gestión Cultural



## 4.2. ASPECTOS DE FORMA

### 4.2.1 Textos

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander deben elaborarse según las siguientes especificaciones:

- **Fuente de los textos:** letra Humanst521BT. El tamaño de la fuente en los documentos es once (11) a excepción de los procedimientos y formatos. En los procedimientos, en las secciones donde se describen las actividades del procedimiento, responsables y documentos de referencia se utiliza el tamaño diez (10) y ocho (8) para el texto de los flujogramas. (ver numeral 4.3.3). El tamaño de fuente para los formatos es de libre escogencia de acuerdo con su contenido.

Este documento hace parte integral de la Resolución 1736 de 2007.

 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Página: 4 de 10

- **Fuente de los encabezados:** Ver numeral 4.2.2
- **Espacios:** interlineado sencillo.
- **Títulos:** La presentación de los títulos y la numeración se realizan de acuerdo con la siguiente especificación:

División	Tipo / Tamaño	Directriz
Primer Nivel	I. TÍTULO 1 Humanst52 IBT / II Negrita	Mayúscula sostenida
Segundo Nivel	I.1 TÍTULO 2 Humanst52 IBT / II Negrita	Mayúscula sostenida
Tercer Nivel	I.1.1 Título 3 Humanst52 IBT / II Negrita	Mayúscula inicial
Cuarto Nivel	• Viñeta Humanst52 IBT / II	Mayúscula inicial
Quinto Nivel	- Viñeta Humanst52 IBT / II	Mayúscula inicial



**Nota:** Esta numeración de títulos no aplica para los procedimientos y las caracterizaciones.

- **Redacción**



Los textos se redactan en forma impersonal con los verbos conjugados en presente. Cuando se requiera mencionar un número, primero se escribe en letras y luego entre paréntesis el número.

#### 4.2.2 Encabezado

Debe presentarse al inicio de cada hoja del documento, y está compuesto por:

 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión:
		Página X de X

- **Logo de la Universidad:** Logo definido en el acuerdo 045 de 2005.
- **Proceso y Subproceso Asociado:** Presenta el proceso y/o subproceso asociado que realizó el documento (si aplica). Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita, y en tamaño de letra 9.
- **Nombre del documento:** denominación con la cual se titula el documento. Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño de letra 12.
- **Código:** Se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 4.1. Debe escribirse la letra inicial en Mayúscula, en negrita, tamaño de letra 9.
- **Versión:** Número de veces que se ha actualizado el documento. Debe escribirse la letra inicial en Mayúscula, en negrita y tamaño de letra 9.
- **Página:** Se trata de la numeración de cada una de las páginas del documento.

 	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	Código: GGD.#1
	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Versión: 01
		Página 5 de 10

En la primera hoja de los documentos, a excepción de los formatos, se adiciona al encabezado una fila que contiene:

- **Revisó:** Describe el cargo de quien revisa el documento.
- **Aprobó:** Describe el cargo de quien aprueba el documento.
- **Fecha de aprobación:** Muestra la fecha de aprobación del documento. Lleva el siguiente formato DD/MM/AAAA.
- **Encabezado de los procedimientos:** Al encabezado de los procedimientos se adiciona una fila con la simbología del diagrama de flujo en la página donde se inicia la descripción de las actividades del procedimiento.
- **Encabezado de los formatos:** Al encabezado de los formatos se elimina el número de página. De ser necesario, se puede eliminar el nombre del proceso y subproceso. En algunos casos puede ubicarse el código y la versión en otro lugar del formato (no necesariamente en el encabezado).

### 4.3 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

#### 4.3.1 CONTENIDO DE LOS MANUALES



Los manuales del SGC de la Universidad deben contener:

- **Tabla de contenido:** se relacionan los títulos que se encuentran en el documento y los números de página correspondientes. Se escribe la palabra "contenido" en mayúscula sostenida y centrada. Los números de página se ubican en una columna hacia el margen derecho, encabezado con la abreviatura pág., escrita todo en minúscula y seguida de puntos a doble interlínea de la palabra contenido.
- **Objetivo:** Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **El contenido es de libre escogencia de acuerdo con las necesidades del documento.**
- **Control de cambios:** se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

#### 4.3.2 CONTENIDO DE LAS CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones de los procesos del SGC de la Universidad deben contener:

- **Objetivo:** Define el propósito general del proceso. Responde a las preguntas qué pretende el proceso y para qué.
- **Alcance:** Describe a nivel macro en donde inicia y en donde termina el proceso, es decir, la cobertura de las actividades que lo comprenden, así como la población a la cual aplica.
- **Actividades:** Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.



 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Página: 6 de 10

- **Entradas:** Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.
- **Proveedores:** Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entidades externas u procesos internos.
- **Salidas:** Información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias o de otros procesos.
- **Beneficiarios:** Organización o persona que recibe un producto. Pueden ser entidades externas o procesos internos.
- **Seguimiento y medición del proceso:** Actividades para realizar seguimiento y medición del proceso (comités, reuniones de seguimiento, auditorías etc.).
- **Responsables:** cargo del líder del proceso y sus colaboradores.
- **Normatividad:** Requisitos del cliente, legales y reglamentarios, de la NTC ISO 9001:2000, y de la organización.
- **Medición del proceso:** Indicadores a nivel estratégico, táctico y operativo
- **Recursos:** Recursos requeridos para el proceso; ya sean recursos físicos, y/o tecnológicos.
- **Documentos y Registros** asociados al proceso.
- **Control de cambios:** se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

### 4.3.3 CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del SGIC de la Universidad deben realizarse en el software *Microsoft Visio*, cumpliendo con la siguiente estructura:

- **Objetivo:** Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros).
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Normatividad:** Leyes, normas y/o resoluciones macro asociadas al procedimiento.
- **Consideraciones:** Escribir las condiciones generales para la realización de las actividades, aclaraciones u otras observaciones que se consideren necesarias. En caso de no existir, se coloca "No aplica" en el espacio correspondiente.
- La descripción del procedimiento se realiza en una tabla cuyas columnas presentan el flujograma, la descripción de la actividad, el cargo del responsable y el código y/o nombre de los documentos relacionados.
  - El Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. (Ver anexo 1). El tamaño de letra para los textos dentro del flujograma es ocho (8). Para su realización, se recomienda que los símbolos de los diagramas mantengan un mismo tamaño, por uniformidad.
  - Las actividades se redactan con los verbos conjugados en presente. Ejemplo: El encargado "realiza" la actividad. Las actividades deben numerarse en forma secuencial; si una actividad tiene subpasos, éstos se numeran en orden

 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Página 7 de 10

alfabético. Ejemplo: a), b) y así sucesivamente.. Para las actividades que se realizan en los sistemas de información de la universidad o en Intranet, en caso de considerarse necesario, se describen las rutas de acceso utilizando el símbolo → .Ej.: (Manejo de egresos → Contratación → Orden de pago automático).

- En la casilla "Responsable" se enuncia el cargo de la persona que realiza la actividad. También pueden utilizarse denominaciones genéricas frente a la normatividad de la universidad o al Sistema de Gestión de la Calidad, como por ejemplo: ordenador del gasto, Consejo Superior, Interventor, Unidad Académico Administrativa, entre otros.
- La casilla "documento de referencia" corresponde al código y nombre del documento interno utilizado para poder realizar esa actividad, o actos administrativos (acuerdos o resoluciones) de referencia.
- Control de Cambios: se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.
- Anexos: documentos que se requieren para la ejecución del procedimiento (tablas, dibujos, planos, entre otros). Si los anexos no aplican, el título puede eliminarse.

#### 4.3.4 CONTENIDO DE LAS GUÍAS

Las Guías del SGC de la Universidad deben contener:


- Objetivo: Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- Alcance: Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- Definiciones y/o Abreviaturas: Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- Contenido de la Guía: de acuerdo con las necesidades del documento.
- Control de cambios: se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

#### 4.3.5 CONTENIDO DE LOS PROTOCOLOS MÉDICOS

Los protocolos tienen los mismos elementos de un manual, pero su uso es exclusivo del área de la salud. Dependiendo de las características del documento se adiciona el ítem de normatividad. El protocolo debe fijar la conducta diagnóstica y terapéutica aconsejable ante determinadas eventualidades clínicas.

#### 4.3.6 CONTENIDO DE LOS FORMATOS

La descripción de los formatos, debe procurar llevarse tabulada, pero la estructuración del contenido es de libre opción para quien lo usa. Dependiendo de las características del formato pueden adicionarse instrucciones de diligenciamiento.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Página 8 de 10

#### 4.3.7 CONTENIDO DE LOS INSTRUCTIVOS

Los instructivos deben contener:

- **Objetivo:** Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quien se dirige: personas, procesos, entre otros)
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Normatividad:** si se requiere, se especifican Leyes, normas y/o resoluciones macro asociadas al instructivo.
- **Control de cambios:** se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.
- La descripción del instructivo, en lo posible, se debe llevar tabulada de la siguiente forma:

Paso N°	DESCRIPCIÓN DETALLADA

Donde,



- **Paso N°:** Es la secuencia numérica dada para expresar cada paso en el instructivo.
- **Descripción detallada:** Se presentan todas las actividades que siguen el orden dados en los pasos, las cuales deben seguirse para cumplir con el instructivo.

Dependiendo de la necesidad del instructivo puede adicionarse una columna con imágenes que brinden una mayor claridad al desarrollo de las actividades.

A continuación se presenta un resumen con los requisitos de cada uno de los documentos:

	M	C	P	G	I	T	F
Encabezado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tabla de contenido	✓						
Objetivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Alcance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Definiciones y/o abreviaturas	✓		✓	✓	✓	✓	
Entradas, salidas, clientes y proveedores		✓					
Normatividad		✓	Opcional		Opcional	Opcional	
Consideraciones			Opcional				
Descripción	✓		✓	✓		✓	
Indicadores	Opcional						
Anexos	Opcional		Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	

Este documento hace parte integral de la Resolución 1736 de 2007.


 	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		Código: GGD.01	
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		Versión: 01	
			Página: 9 de 10	

<b>Bibliografía</b>	Opcional			Opcional	Opcional	✓	
<b>Control de cambios</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	









Nota: Cuando los items no apliquen para alguno de los documentos se coloca "No aplica". En el caso de procedimientos, si los anexos no aplican, el título puede eliminarse.

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 19 de 2007 Resolución 1736	Creación del documento

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GGD.01
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Página: 10 de 10

**Anexo I. Simbología de diagramas de flujo.**

DEFINICIÓN DE SIMBOLOS		
SIMBOLO	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
	INICIO / FIN	Se emplea para el inicio o fin de diferentes actividades del procedimiento. En su interior, se escriben los términos INICIO o FIN en estilo de fuente negrilla y en mayúscula sostenida.
	ACTIVIDAD	Representa la actividad llevada a cabo para la ejecución o transformación de información, recursos, bienes, entre otros. Se emplea en las situaciones que dan nacimiento a un documento o incorporan elementos de información al mismo.
	DECISIÓN	Se emplea para el diseño de diferentes caminos de acción que surgen en una etapa del procedimiento ante una circunstancia planteada. En su interior, se formula una pregunta que genere las diferentes alternativas del procedimiento.
	DOCUMENTO	Representa la información que requiera registrarse o documentar manualmente, que se genera en una actividad.
	PROCESAMIENTO S.I. O INTRANET	Representa la información cuyo procesamiento y registro se realiza en Sistemas de Información (S.I) o en la intranet de la Universidad.
	PROCEDIMIENTO PREDEFINIDO	Representa un procedimiento predefinido, documentado y estandarizado en la Universidad.
	CONECTOR	Representa el vínculo entre actividades que se hallan en diferentes partes de un procedimiento. En su interior se escribe un número que sirva de vínculo y el número de la página en donde se encuentra.
	CONECTOR DE PÁGINA	Representa el vínculo entre varias páginas. En su interior se escribe un número que sirva de vínculo.

## **Anexo 6. Procedimientos Obligatorios**

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisó: Secretario General  
Vicerrector Administrativo  
Director de Certificación y Gestión Documental

Aprobó: Vicerrector Académico

Fecha de aprobación: Noviembre 19 de 2007  
Resolución N° 1736

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos y externos que se utilicen dentro de los Procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander. Los reglamentos son un tipo especial de documento que se rigen por lo establecido en el Estatuto General de la Universidad y no por lo descrito en el presente procedimiento.

NORMATIVIDAD

- NTC ISO 9001:2000.
- Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander (1994)

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Acto administrativo:** Expresión de voluntad de la autoridad que crea, extinga o modifique una situación jurídica.
- **Acuerdo:** Acto administrativo generado por los Consejos Superior, Académico y de Facultad.
- **Copia no controlada:** Copia de documentos que se entregan por solicitudes específicas y que no es necesario recoger ni cambiar en caso de actualización.
- **Documenta:** Información y su medio de soporte.
- **Documento interno:** Documento diseñado para el SGC de la Universidad. Ej.: procedimiento, guía, instructivo, entre otros. En la UIS se han catalogado estos documentos como específicos, transversales u obligatorios de norma ISO 9001:2000.
- **Documento específico:** Documento de aplicación particular en un proceso de la Universidad.
- **Documento transversal:** Documento de aplicación en varios de los procesos de la Universidad.
- **Documento externo:** Documento generado por entidades externas a la Universidad, pero que es requerido en los procesos. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, decretos, resoluciones externas, entre otros.

### DEFINICIONES

- **Documento obsoleto:** Documento que ya no se utiliza, debido a que existe una actualización del mismo.
- **Formato:** Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.
- **Guía:** Documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- **Instructivo:** Descripción detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- **Manual:** Documento que contiene información clasificada sobre un aspecto determinado. Es un compendio de información fácilmente accesible.
- **Manual de Calidad:** Documento que describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Protocolo Médico:** : Documento que describe el conjunto de recomendaciones y procedimientos técnico-médicos necesarios para la atención de una situación específica de salud.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reglamento:** Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.
- **Resolución:** Acto administrativo generado por la Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas de la Universidad y dependencias delegadas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

### CONSIDERACIONES

#### Documentos internos

- Los documentos internos se mantienen de manera actualizada en la Intranet y la División de Servicios de Información realiza las copias de seguridad respectivas. Todo documento impreso se considera como Copia no Controlada.
- La creación o anulación de los documentos, requiere de acto administrativo. Las modificaciones están a cargo de las instancias definidas para realizar la revisión técnica, de acuerdo con la delegación otorgada (Ver anexo I). En los casos que las instancias de revisión lo consideren necesario, las modificaciones se realizan a través de acto administrativo (de acuerdo con el impacto de la modificación).
- En el caso del Manual de Funciones, la Dirección de la Universidad determina las instancias competentes de realizar la elaboración, revisión y aprobación.
- Todos los documentos internos del SGC, deben regirse por la normatividad de la Universidad.
- El Líder de cada proceso es responsable de que el personal realice las actividades de acuerdo a lo establecido en la documentación.

#### Documentos externos

- Todo documento de origen externo debe estar relacionado en el Listado Maestro de Documentos Externos y publicado en la página Web de la Universidad.

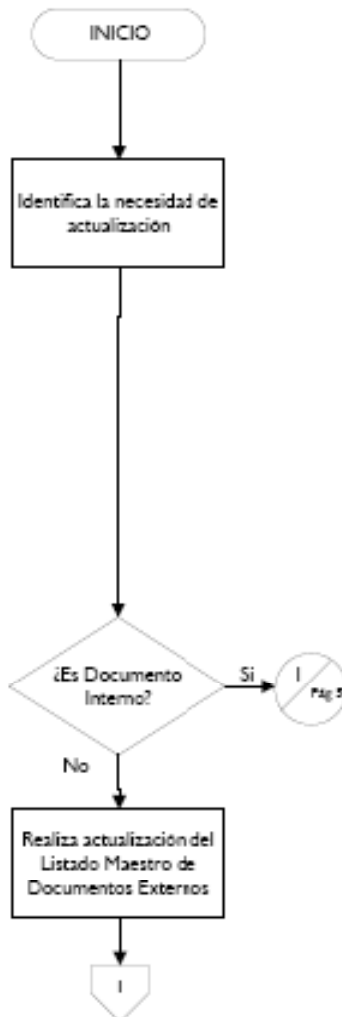


DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Identifica la necesidad de actualización de los Documentos Internos o Externos, e informa al Líder del Proceso.

**Para los Documentos Internos,** la actualización se asocia a creación, modificación o anulación.

**Para los Documentos Externos,** la actualización se asocia a la normatividad externa aplicable al proceso.

**Nota:** La actualización de los Documentos Externos se debe hacer periódicamente, a través de medios como:

- Consulta de las páginas Web de las entidades que emiten normatividad asociada al proceso.
- Suscripciones o convenios con dichas entidades para que sean informadas las actualizaciones de la normatividad.
- Empleo de herramientas de búsqueda ofrecidas por la Web.

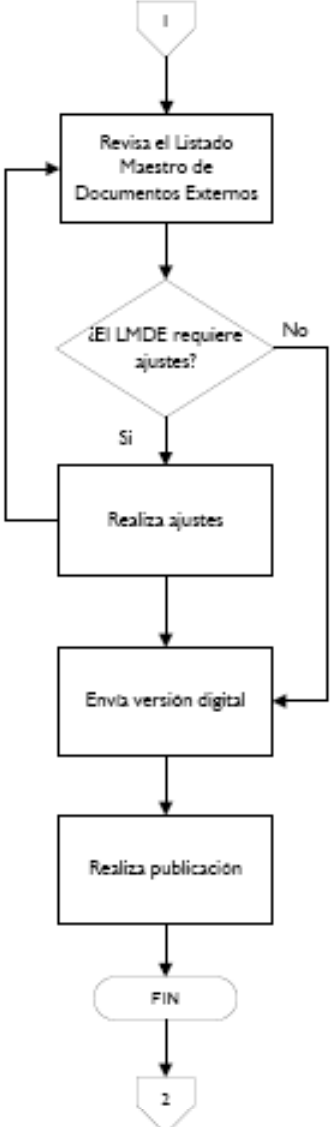
2. En caso de Documentos Externos, realiza la actualización del Listado Maestro de Documentos Externos (LMDE) y lo envía en medio digital a Secretaría General para la revisión respectiva.

Funcionario asociado a un proceso

Líder del Proceso

Listado Maestro de Documentos Externos FGD.02

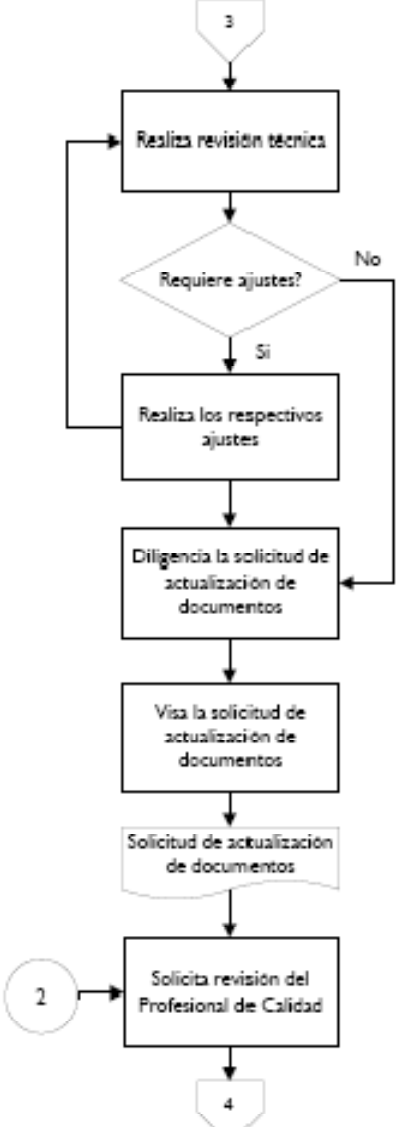
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Step1[Revisa el Listado Maestro de Documentos Externos]     Step1 --&gt; Decision{¿El LMDE requiere ajustes?}     Decision -- Si --&gt; Step2[Realiza ajustes]     Step2 --&gt; Decision     Decision -- No --&gt; Step3[Envía versión digital]     Step3 --&gt; Step4[Realiza publicación]     Step4 --&gt; End([FIN])     End --&gt; Connector2([2])             </pre>	<p>3. Revisa y verifica que todos los campos del Listado Maestro de Documentos Externos estén diligenciados correctamente.</p> <p>4. Realiza los ajustes necesarios y envía nuevamente a Secretaría General.</p> <p>5. Envía versión digital del Listado Maestro de Documentos Externos a la División de Servicios de Información para su publicación en la Web.</p> <p>6. Realiza la publicación del documento en la Web.</p>	<p>Auxiliar de Secretaría General</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Secretario General</p> <p>Funcionario de la División de Servicios de Información</p>	<p>Listado Maestro de documentos Externos FGD.02</p> <p>Listado Maestro de documentos Externos FGD.02</p> <p>Listado Maestro de documentos Externos FGD.02</p>



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start((2)) --&gt; D1{¿Se requiere crear o modificar?}     D1 -- Si --&gt; A[Asigna responsable de elaborar el borrador del documento]     A --&gt; B[Elabora borrador del documento]     B --&gt; C[Realiza revisión técnica]     D1 -- No --&gt; C     C --&gt; D{Es documento específico?}     D -- Si --&gt; E((2))     D -- No --&gt; F[Envía a revisión de las instancias competentes.]     F --&gt; End((3))     </pre>	<p>7. En caso de Documentos Internos, si está de acuerdo con la necesidad de creación o modificación, asigna el responsable de elaborar el borrador del documento.</p> <p>8. Elabora el borrador del documento de acuerdo con la guía para la elaboración de documentos y lo entrega al líder del proceso para su revisión.</p> <p>9. Realiza la revisión técnica, y si lo considera necesario, asigna un funcionario con la competencia requerida para acompañar la revisión. En el caso de anulación, revisa la pertinencia de la anulación.</p> <p>10. En caso de documento transversal u obligatorio de la norma ISO 9001, el Líder del Proceso solicita la revisión a las instancias competentes (ver anexo 1).</p>	<p>Líder del proceso y/o grupo primario</p> <p>Funcionario asignado</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Líder del proceso</p>	<p>Guía para elaboración de documentos GGD.01</p>


DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     3[3] --&gt; A[Realiza revisión técnica]     A --&gt; B{Requiere ajustes?}     B -- Si --&gt; C[Realiza los respectivos ajustes]     C --&gt; A     B -- No --&gt; D[Diligencia la solicitud de actualización de documentos]     D --&gt; E[Visa la solicitud de actualización de documentos]     E --&gt; F[Solicitud de actualización de documentos]     F --&gt; G[Solicita revisión del Profesional de Calidad]     2((2)) --&gt; G     G --&gt; 4[4]         </pre>	<p>11. Revisa el documento y realiza las respectivas observaciones al líder del proceso solicitante. En el caso de anulación, revisa la pertinencia de la anulación.</p> <p>12. Realiza los ajustes necesarios.</p> <p>13. Diligencia el Formato de Solicitud de Actualización de Documentos y lo entrega a las instancias competentes para el visado correspondiente.</p> <p>14. Visa la solicitud de actualización de documentos, como constancia de su conformidad.</p> <p>15. Una vez finalizada la revisión técnica del documento envía un comunicado al Profesional de Calidad para solicitar la revisión de adecuación al SGC adjuntando el documento en medio digital.</p>	<p>Instancia competente (Ver anexo I)</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Instancia competente</p> <p>Líder del Proceso</p>	<p>Solicitud de actualización de documentos FGD.22</p> <p>Solicitud de actualización de documentos FGD.22</p>



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     4[4] --&gt; A[Realiza revisión de adecuación al SGC]     A --&gt; B[/Observaciones de adecuación al SGC/]     B --&gt; C{El documento requiere ajustes?}     C -- Si --&gt; D[Realiza modificaciones]     C -- No --&gt; F[Envía solicitud a Secretaría General]     D --&gt; F     F --&gt; G[/Proyecto de Acto Administrativo Solicitud de Actualización de Documentos/]     G --&gt; 5[5]         </pre>	<p>16. Revisa la coherencia del documento con los parámetros establecidos en el SGC de acuerdo con la Guía para elaboración de documentos y realiza las observaciones pertinentes.</p> <p>17. Cuando se requiera, realiza los ajustes al documento, a partir de las observaciones emitidas por el Profesional de Calidad</p> <p>18. Envía un comunicado a Secretaría General para solicitar la actualización de documentos con los siguientes adjuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Actualización de Documentos FGD.22, visada por la instancias que realizaron la revisión.</li> <li>• En caso de una creación o modificación, documento en medio digital.</li> <li>• El Proyecto de Acto Administrativo, si es requerido (ver consideraciones). Debe presentarse en medio digital e impreso; éste último debe llevar el visado del Líder del proceso que realiza la solicitud, o del Vicerrector Administrativo en caso de documentos obligatorios.</li> </ul>	<p>Profesional (Calidad)</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Líder del Proceso y/o Vicerrector Administrativo</p>	<p>Guía para elaboración de documentos GGD.01</p> <p>Observaciones de adecuación al SGC</p> <p>Solicitud de Actualización de Documentos FGD.22</p>

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     S([S]) --&gt; A[Ajusta versión, código, fecha de aprobación del documento]     A --&gt; B{La solicitud contiene Acto Administrativo?}     B -- No --&gt; F[Actualiza el Listado Maestro de Documentos]     B -- Si --&gt; C[Ajusta Acto Administrativo y remite a aprobación]     C --&gt; D[Firma Acto Administrativo]     D --&gt; E[Acto Administrativo]     E --&gt; F     F --&gt; G([E])     </pre>	<p>19. Ajusta el número de versión en el documento; si es un nuevo documento, asigna el código correspondiente.          - Actualiza los items de: aprobó y fecha de aprobación (incluir número de resolución, cuando aplique).          - Actualiza la fecha de aprobación en el control de cambios.</p> <p>20. Si la solicitud contiene Acto Administrativo, ajusta y firma el Acto Administrativo. Lo remite para firma de la Instancia competente de aprobación (Ver anexo 1).</p> <p>21. Firma el Acto Administrativo de aprobación del documento y devuelve a Secretaría General para su correspondiente notificación y publicación.</p> <p>22. Actualiza el Listado Maestro de Documentos Internos, con base en la Solicitud de Actualización de Documentos.</p>	<p>Auxiliar de Secretaría General</p> <p>Secretario General</p> <p>Instancia competente</p> <p>Auxiliar de Secretaría General</p>	<p>Acto Administrativo</p> <p>Listado Maestro de Documentos Internos FGD.01</p> <p>Solicitud de Actualización de Documentos FGD.22</p>



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([6]) --&gt; Step1[Informa al Líder del proceso de la actualización]     Step1 --&gt; Step2[Envía versión digital]     Step2 --&gt; Step3[Publica y actualiza Web]     Step3 --&gt; Step4[Socializa los cambios realizados.]     Step4 --&gt; End([FIN])         </pre>	<p>23. Confirma al Líder del Proceso de la actualización del documento y de la emisión del Acto Administrativo, cuando aplique.</p> <p>24. Envía los documentos en medio digital a la División de Servicios de Información para su publicación en la Web. En caso de anulación, solicita la eliminación del documento.</p> <p>25. Realiza la publicación o eliminación del documento.</p> <p>26. Cuando se actualice un documento, se socializa a los usuarios del mismo.</p>	<p>Auxiliar de Secretaria General</p> <p>Secretario General</p> <p>Funcionario de la División de Servicios de Información</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p>	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 19 de 2007	Creación del Documento

ANEXOS

Anexo No 1. Instancias de elaboración, revisión y aprobación de documentos

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN		APROBACIÓN *
		TÉCNICA	DE ADECUACIÓN AL SGC	
Documentos obligatorios de Norma ISO 9001:2000	Seguimiento Institucional Gestión Documental	Líder del proceso que generó el documento Vicerrector administrativo Líderes de procesos involucrados	Profesional (Calidad)	Rector
Documentos transversales	Funcionario asociado a un proceso	Líder del proceso que generó el documento Funcionario de Planeación** Líderes de procesos involucrados	Profesional (Calidad)	Rector
Documentos específicos	Funcionario asociado a un proceso	Líder del proceso y/o funcionario con la competencia técnica requerida	Profesional (Calidad)	Rector o Vicerrectores

\* La creación o anulación de los documentos, requiere de acto administrativo. Las modificaciones están a cargo de las instancias definidas para realizar la revisión técnica, de acuerdo con la delegación otorgada y según el impacto, éstas deben ir acompañada de acto administrativo.

\*\*La revisión técnica de Planeación se realiza a los documentos transversales de los procesos: **Financiero, Talento Humano, Contratación y Admisiones y Registro Académico.**



GESTIÓN DOCUMENTAL

Código : PGD,02

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

Versión : 01

Página 1 de 5

Revisó: Secretario General  
Director de Certificación y Gestión Documental  
Vicerrector Administrativo

Aprobó: Vicerrector Académico

Fecha de aprobación: Noviembre 19 de 2007  
Resolución N° 1736

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE

Aplica a todos los registros que se utilicen dentro de los Procesos de Apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

NORMATIVIDAD

- NTC ISO 9001:2000
- Ley General de Archivos. Ley 594 de 2000

DEFINICIONES

- **Archivo central:** Es aquel en el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.
- **Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- **Conservación Total:** Aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición.
- **Eliminación:** Documentos que han perdido sus valores, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.
- **Formato:** Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.
- **Microfilmación:** Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Selección:** Escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente.

CONSIDERACIONES

- Cuando sea necesario crear, modificar o anular un formato, remitirse al Procedimiento control de Documentos.
- Los responsables de diligenciar de los formatos de la Universidad, deben hacerlo en tiempo real, en forma legible o utilizando una herramienta software.
- El Líder del proceso tendrá en cuenta la Guía para la Organización de Archivos de Gestión y Transferencias Documentales para el almacenamiento de sus registros y las medidas de protección según el tipo de información (si es de acceso general o restringido, de acuerdo al Listado Maestro de Registros).
- En el Listado Maestro de Registro se referencian tres (3) tipos de registros: los que provienen de los formatos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, libres de formato (sin una estandarización) o externos (que provengan de otras entidades).
- Cada Líder de proceso debe garantizar la protección de los registros de factores que alteren sus condiciones físicas tales como polvo, humedad, sol, entre otros



PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

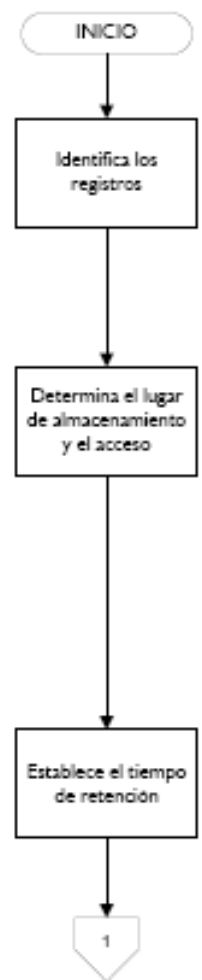


DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Identifica los registros que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad.

Nota: Si se requiere crear, modificar o anular un formato, se debe seguir el procedimiento de control de documentos.

2. Determina el lugar de almacenamiento y el acceso (general o restringido) de los registros. Para el almacenamiento se tendrá en cuenta la Guía para la Organización de Archivos y Transferencias Documentales. Se deben determinar los cargos que pueden tener acceso al archivo de los registros, teniendo en cuenta que si una persona no autorizada requiere algún registro debe consultarlo a través de los cargos autorizados. Esta información se registra en el Listado Maestro de Registros.

3. Establece en el Listado Maestro de Registros el tiempo de retención o conservación de cada uno de los registros del SGC. Se deben tener en cuenta los requerimientos legales para determinar el tiempo de retención de algunos registros.

Lider del Proceso y/o Grupo primario

Lider del Proceso y/o Grupo primario

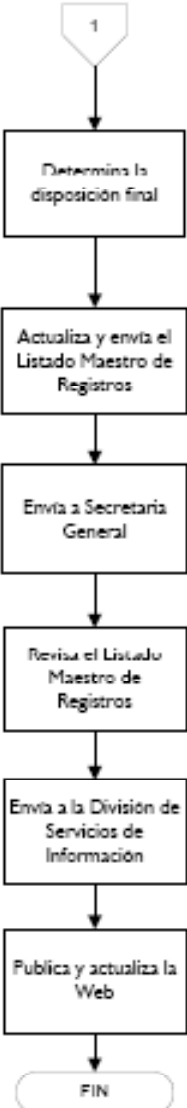
Lider del Proceso y/o Grupo primario

Listado Maestro de Registros FGD.03

Guía para la Organización de Archivos de Gestión y Transferencias Documentales.

Listado Maestro de Registros FGD.03

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Step1[Determina la disposición final]     Step1 --&gt; Step2[Actualiza y envía el Listado Maestro de Registros]     Step2 --&gt; Step3[Envía a Secretaría General]     Step3 --&gt; Step4[Revisa el Listado Maestro de Registros]     Step4 --&gt; Step5[Envía a la División de Servicios de Información]     Step5 --&gt; Step6[Publica y actualiza la Web]     Step6 --&gt; End([FIN])         </pre>	<p>4. Determina la disposición a aplicar a cada registro una vez haya culminado el periodo de retención del archivo, registrando esta información en el Listado Maestro de Registros.</p> <p>5. Actualiza el Listado Maestro de Registros cuando se requiera, identificando los cambios.</p> <p>6. Envía el Listado Maestro de Registros a Secretaría General para su revisión.</p> <p>7. Revisa que los campos del Listado Maestro de Registros estén diligenciados correctamente.</p> <p>8. Envía la versión digital a la División de Servicios de Información para su publicación.</p> <p>9. Publica el Listado Maestro de Registros en la Web</p>	<p>Lider del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Lider del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Lider del proceso</p> <p>Auxiliar de Secretaria General</p> <p>Funcionario de la División de Servicios de Información.</p> <p>Lider del proceso y grupo primario</p>	<p>Listado Maestro de Registros FGD.03</p> <p>Listado Maestro de Registros FGD.03</p> <p>Listado Maestro de Registros FGD.03</p> <p>Listado Maestro de Registros FGD.03</p> <p>Listado Maestro de Registros FGD.03</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 19 de 2007	Creación del Documento



## PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

Código : PSE,01

## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Versión : 01

Página 1 de 8

Revisó: Director de Control Interno y Evaluación de Gestión  
Vicerrector Administrativo

Aprobó: Vicerrector Académico

Fecha de aprobación: Noviembre 19 de 2007  
Resolución N° 1736

### OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para realizar las auditorías internas a la Universidad Industrial de Santander de acuerdo con los lineamientos de la Institución y del Sistema de Gestión de la Calidad.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades para el desarrollo de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

### NORMATIVIDAD

Norma NTC ISO 9001:2000.  
Norma NTCGP 1000:2004.  
Norma NTC ISO 19011.

### DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)** : Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política y además para definir y controlar una Organización con respecto a la Calidad.
- **Alcance de la Auditoría:** El alcance describe la extensión y límites de la auditoría en términos de localización física, unidades organizacionales, actividades y los procesos por auditar, y el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.
- **Auditado:** Organización o persona que se somete a una auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona externa o funcionario de la Organización que coordina y direcciona el desarrollo de la auditoría interna y que cumple con el perfil establecido.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, objetivo e independiente realizado por la misma Organización.

### DEFINICIONES

- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conclusiones de Auditoría:** Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría.
- **Criterios de la Auditoría:** Comprenden las políticas y procedimientos utilizados como referencia durante toda la auditoría.
- **Equipo Auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo de expertos técnicos, si se requieren.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hecho u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que sea verificable.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada, contra los criterios de la auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría, u oportunidades de mejora.

### CONSIDERACIONES

El Director de Control Interno y Evaluación de Gestión, debe definir el programa de formación para los Auditores Internos que contribuyan al fortalecimiento de sus competencias y desempeño, teniendo en cuenta los siguientes parámetros :

- a) El perfil del Auditor Líder y el Auditor Interno.
- b) La información registrada en la base de datos de las hojas de vida de los auditores.
- c) La certificación de las experiencias en auditorías.
- d) Las evaluaciones de competencias y desempeño realizadas por el Auditor Líder y el líder del proceso al Auditor Interno.

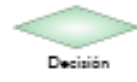
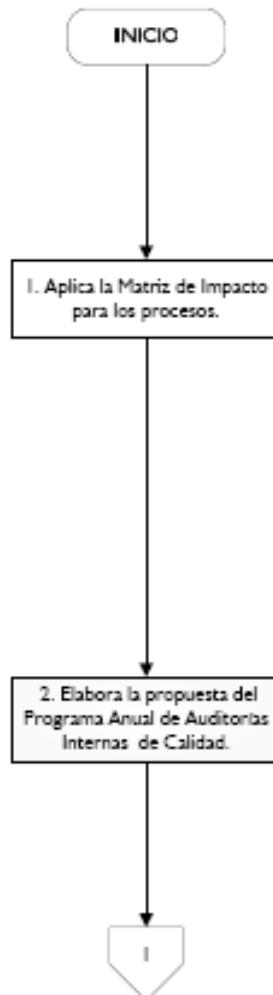


DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS

1. Aplica la Matriz Impacto de los Procesos donde se analizan los procesos bajo las siguientes variables, teniendo una escala de evaluación:

a) Requisitos Críticos de Norma: Grado de intervención de los requisitos críticos de norma en cada uno de los procesos.

b) Número de No Conformidades detectadas: Se califican los procesos de acuerdo a las No Conformidades detectadas durante la auditoría anterior.

c) Transversalidad: Grado de intervención de determinado proceso en los demás procesos del S.G.C.

Evaluados los procesos, y teniendo en cuenta el total de puntos arrojados por la matriz, se establece la frecuencia anual de las auditorías internas por procesos.

2. Elabora la propuesta del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad teniendo en cuenta la Matriz de Impacto.

Para la programación de las auditorías de calidad, es necesario considerar que todos los procesos deben ser auditados por lo menos una vez al año.

Director de Control Interno y Evaluación de Gestión

Director de Control Interno y Evaluación de Gestión

- FSE.05 Matriz Impacto de los Procesos.

- Informe de Auditorías previas.

- Caracterizaciones de los procesos.

- FSE.05 Matriz Impacto de los Procesos.

- FSE.01 Programa Anual de Auditorías Interna de Calidad.

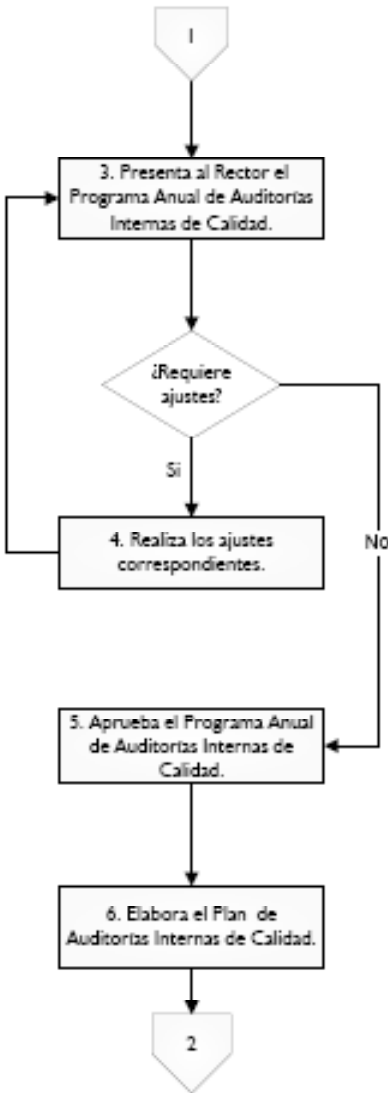
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     1{{1}} --&gt; 3[3. Presenta al Rector el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.]     3 --&gt; D{¿Requiere ajustes?}     D -- Si --&gt; 4[4. Realiza los ajustes correspondientes.]     4 --&gt; 3     D -- No --&gt; 5[5. Aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.]     5 --&gt; 6[6. Elabora el Plan de Auditorías Internas de Calidad.]     6 --&gt; 2{{2}}         </pre>	<p>3. Presenta al Rector el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>4. En caso de requerirse, realiza los respectivos ajustes al Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad, de acuerdo a las observaciones efectuadas y se envía nuevamente a Rectoría, para su revisión.</p> <p>5. Aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p><b>PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS</b></p> <p>6. Elabora conjuntamente con el equipo auditor, el Plan de Auditorías Internas de Calidad definiendo entre otros, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo.</li> <li>• Alcance.</li> <li>• Equipo auditor.</li> <li>• Fechas de realización de auditorías.</li> </ul>	<p>Director de Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Director de Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Rector</p> <p>Auditor Líder y equipo auditor</p>	<p>FSE.01 Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>FSE.01 Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>FSE.01 Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>-FSE.02 Plan de Auditorías Internas de Calidad.</p>


DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start{{2}} --&gt; Step7[7. Aprueba el Plan de Auditorías Internas de Calidad.]     Step7 --&gt; Step8[8. Comunica el Plan de Auditorías Internas de Calidad.]     Step8 --&gt; Step9[9. Solicita los documentos del S.G.C pertinentes.]     Step9 --&gt; Step10[10. Prepara la documentación para la realización de auditorías internas de calidad.]     Step10 --&gt; Step11[11. Realiza reunión de apertura.]     Step11 --&gt; End{{3}}                     </pre>	<p>7. Aprueba el Plan de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>8. Comunica el Plan de Auditorías Internas de Calidad al líder del proceso auditado. Cualquier modificación al Plan de Auditoría Interna debe ser acordada entre las partes antes de continuar con el proceso de auditoría.</p> <p><b>PREPARACIÓN DE AUDITORÍAS</b></p> <p>9. Solicita los documentos del S.G.C. pertinentes para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>10. Prepara los documentos necesarios con base en la revisión de la información pertinente relacionada con sus asignaciones de auditoría. Entre dichos documentos se encuentran las <i>listas de verificación</i> creadas por cada auditor.</p> <p><b>EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS</b></p> <p>11. Realiza la reunión de apertura, en la cual se presenta el Plan de Auditorías Internas de Calidad, y se resuelven las dudas existentes, dejando evidencia en un acta reunión de apertura.</p>	<p>Director de Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Director de Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Auditor Líder y equipo auditor</p> <p>Auditor Líder y equipo auditor</p> <p>Equipo auditor</p>	<p>-FSE.02 Plan de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>-FSE.02 Plan de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>- Todos los Documentos y/o registros necesarios en los procesos auditados.</p> <p>-FSE.03 Lista de verificación.</p> <p>Acta reunión de apertura.</p>

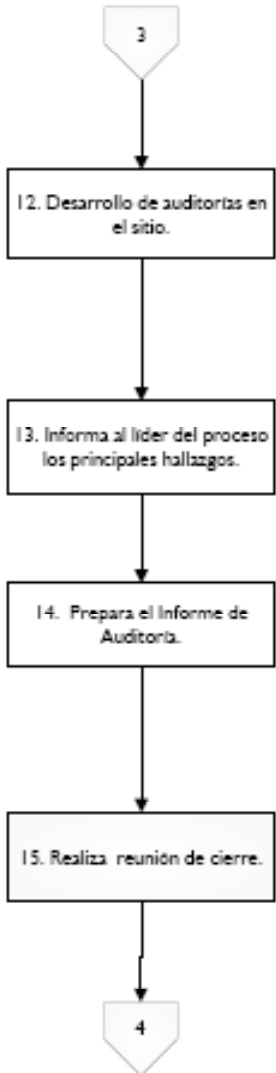

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start{{3}} --&gt; B12[12. Desarrollo de auditorías en el sitio.]     B12 --&gt; B13[13. Informa al líder del proceso los principales hallazgos.]     B13 --&gt; B14[14. Prepara el Informe de Auditoría.]     B14 --&gt; B15[15. Realiza reunión de cierre.]     B15 --&gt; End{{4}}                     </pre>	<p>12. Recolecta y verifica la información de los procesos que le sean asignados, a través de la revisión de documentos y registros, observación directa y entrevistas al personal; confrontándolo con los criterios de auditoría para generar los hallazgos según corresponda.</p> <p>NOTA: Durante la auditoría, el auditor líder puede reunirse periódicamente con el equipo auditor para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar trabajo entre los auditores, según se requiera.</p> <p>13. Informa al líder del proceso y al personal involucrado los principales hallazgos una vez terminada la auditoría.</p> <p>14. Revisa los hallazgos y prepara el Informe de Auditoría.</p> <p>15. Realiza la reunión de cierre presidida por el auditor líder y las personas responsables de los procesos auditados, para presentar el Informe de Auditoría haciendo énfasis en:                      a) Los hallazgos de la auditoría.                      b) Las conclusiones de la auditoría.                      Esta información se presenta para que sea comprendida y reconocida por el auditado.</p>	<p>Auditor Líder junto a su equipo auditor</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder junto a su equipo auditor</p> <p>Director de Control Interno y Evaluación de Gestión y Auditor Líder</p>	<p>-FSE.03 Listas de Verificación.</p> <p>FSE.04 Informe de Auditoría Interna de Calidad.</p> <p>FSE.04 Informe de Auditoría Interna de Calidad.</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     4[4] --&gt; 16[16. Toma las acciones para eliminar las no conformidades detectadas.]     16 --&gt; 17[17. Envía Acciones correctivas y preventivas establecidas.]     17 --&gt; 18[18. Manejo y seguimiento de las no conformidades.]     18 --&gt; 19[19. Verifica el cumplimiento de las acciones planteadas.]     19 --&gt; 20[20. Realiza evaluación de desempeño.]     20 --&gt; 21[21. Analiza resultados obtenidos de la Evaluación de Desempeño.]     21 --&gt; FIN([FIN])                     </pre>	<p><b>SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO</b></p> <p>16. Toma las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, empleando el formato FSE.07.</p> <p>17. Envía trimestralmente el estado de las acciones Preventivas/Correctivas a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.</p> <p>18. Realiza seguimiento de las no conformidades, según lo estipulado en el <i>Procedimiento Acciones Preventivas/Correctivas</i>.</p> <p>19. Verifica la eficacia de las acciones planteadas, según lo estipulado en el <i>Procedimiento Acciones preventivas/correctivas</i>.</p> <p>20. Realiza la Evaluación de Desempeño a los miembros del equipo auditor.</p> <p>21. Analiza los resultados obtenidos en la Evaluación de Desempeño del Auditor Interno para ser comentados con el equipo auditor y tomar las medidas necesarias para mejorar y tenerlas en cuenta para el próximo ciclo de auditoría.</p>	<p>Líder del Proceso</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Director de Control Interno y Evaluación de Gestión – Equipo Auditor</p> <p>Auditor Líder Líder del Proceso</p> <p>Auditor Líder y equipo auditor</p>	<p>- FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas</p> <p>- FSE.10 Informe de Desempeño de los Procesos.</p> <p>-PSE.02 Procedimiento de Acciones Preventivas / Correctivas.</p> <p>-PSE.02 Procedimiento de Acciones Preventivas / Correctivas.</p> <p>- FSE.08 Evaluación de Desempeño del Auditor Interno.</p> <p>- FSE.08 Evaluación de Desempeño del Auditor Interno.</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 19 de 2007	Creación del Documento



PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

Código : PSE.02

PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS

Versión : 01

Página 1 de 5

Revisó: Director de Control Interno y Evaluación de Gestión  
Vicerrector Administrativo

Aprobó: Vicerrector Académico

Fecha de aprobación: Noviembre 19 de 2007  
Resolución N° 1736

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de los problemas potenciales/reales con el fin de tomar las acciones preventivas/correctivas apropiadas para prevenir/evitar su ocurrencia.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones preventivas/correctivas que se generen en los Procesos de Apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

NORMATIVIDAD

- Norma Técnica ISO 9001:2000.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Acción Preventiva:** Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y evitar que suceda una no conformidad.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado y debe dar tratamiento.

CONSIDERACIONES

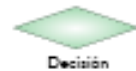
Las Acciones de Mejora que se generen por iniciativa del personal interno o externo y las observaciones de las auditorías internas de calidad que apunten a la optimización del proceso, se registran en el formato FSE.11 Acciones de Mejora.



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o Intranet



Procedimiento predefinido



Conector



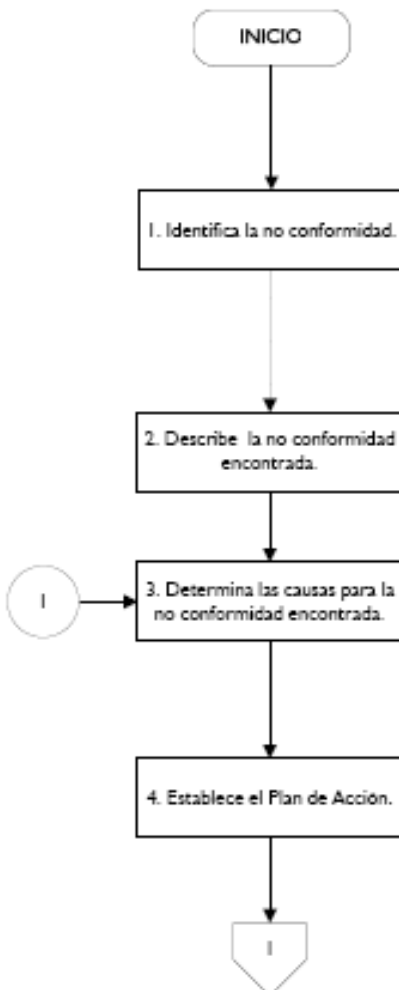
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Identifica la no conformidad potencial/real con base en la información suministrada por el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Hallazgos de Auditorías Internas de Calidad.
- Revisión por la Dirección.
- Peticiones, Quejas, Reclamos de los beneficiarios.
- Análisis de indicadores.
- Evaluación de Satisfacción del beneficiario.
- Productos No Conformes.
- Otras fuentes de información.

2. Describe la no conformidad encontrada, en el formato FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas/de Mejora/ Producto no conforme.

3. Determina las causas que originan la no conformidad potencial/real, para lo cual se realiza "El análisis de causas".

4. Establece y comunica el Plan de Acción teniendo en cuenta:

- Actividades necesarias para prevenir/evitar nuevamente la ocurrencia de la no conformidad potencial/real.
- Responsable de la ejecución.
- Fecha límite de cada actividad.

Equipo Auditor.

Lider del Proceso y/o el personal involucrado.

Lider del Proceso y/o Grupo Primario

Lider del Proceso, Grupo Primario y/o el personal involucrado.

Lider del Proceso y/o Grupo Primario

-FSE.04 Informe de Auditoría Interna de Calidad.

- FSE.06 Recepción de Quejas y Reclamos.

FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.

FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.

FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.


DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; S5[5. Implementa el Plan de Acción.]     S5 --&gt; S6[6. Verifica el cumplimiento del Plan de Acción.]     S6 --&gt; S7[7. Verifica la eficacia de las acciones tomadas.]     S7 --&gt; D{¿La solución fue Eficaz?}     D -- No --&gt; Exit((1 / Pag.2))     D -- Si --&gt; S8[8. Cierre a la acción planteada.]     S8 --&gt; End([2])         </pre>	<p>5. Implementa el Plan de Acción.</p> <p>6. Verifica el cumplimiento del Plan de Acción.</p> <p>7. Verifica si las acciones tomadas son eficaces. Si se detecta que las acciones realizadas no son eficaces, volver al numeral 3. Nota: Si las acciones correctivas fueron resultado de auditoría interna de calidad, el responsable de verificar la eficacia es el equipo auditor.</p> <p>8. Realiza cierre de la acción planteada. Nota: Si las acciones correctivas fueron resultado de auditoría interna de calidad, el responsable de cerrarla es el Líder del proceso Seguimiento Institucional.</p>	<p>Funcionario designado</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>- Líder del Proceso -Equipo Auditor</p> <p>- Líder del Proceso - Líder del Proceso Seguimiento Institucional</p>	<p>FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.</p> <p>FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.</p> <p>FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.</p> <p>FSE.07 Acciones Correctivas/ Preventivas.</p>





DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     2{{2}} --&gt; 9[9. Envía trimestralmente el Estado de las Acciones Preventivas/Correctivas.]     9 --&gt; 10[10. Consolida y presenta informe a la Alta Dirección.]     10 --&gt; FIN([FIN])                     </pre>	<p>9. Envía trimestralmente el Estado de las Acciones Preventivas/Correctivas a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.</p> <p>10. Consolida y presenta informe del Estado de las Acciones a la Alta Dirección.</p> <p><b>NOTA</b> Las Acciones de Mejora que se generen por iniciativa del personal interno o externo y las observaciones de las auditorías internas de calidad que apunten a la optimización del proceso, se registran en el formato FSE.11 Acciones de Mejora.</p>	<p>Lider del Proceso</p> <p>Lider del Proceso Seguimiento Institucional</p>	<p>FSE.10 Informe de Desempeño de los Procesos.</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 19 de 2007	Creación del Documento

 	<b>PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL</b>		Código : PSE,03
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>		Versión : 01
			Página 1 de 8
Revisó: Director de Control Interno y Evaluación de Gestión Vicerrector Administrativo	Aprobó: Vicerrector Académico	Fecha de aprobación: Noviembre 19 de 2007 Resolución N° 1736	

<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.	Este procedimiento aplica a todos los procesos de apoyo relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>NORMATIVIDAD</b>	
Norma Técnica ISC 9001-2000.	
<b>DEFINICIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Producto/ Servicio No Conforme:</b> Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.</li> <li>- <b>Tratamiento de una No conformidad:</b> La acción emprendida respecto a una no conformidad.</li> <li>- <b>Verificación:</b> Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.</li> </ul>	
<b>CONSIDERACIONES</b>	
<p>Formas de dar tratamiento al producto o servicio no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volverlo a hacer (Reproceso).</li> <li>- Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione. (Reparación).</li> <li>- Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización. (Concesión). Desecharlo.</li> <li>- Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización (Permiso de Desviación).</li> <li>-Cambiar la tipología de un producto o servicio. (Reclasificación).</li> </ul>	

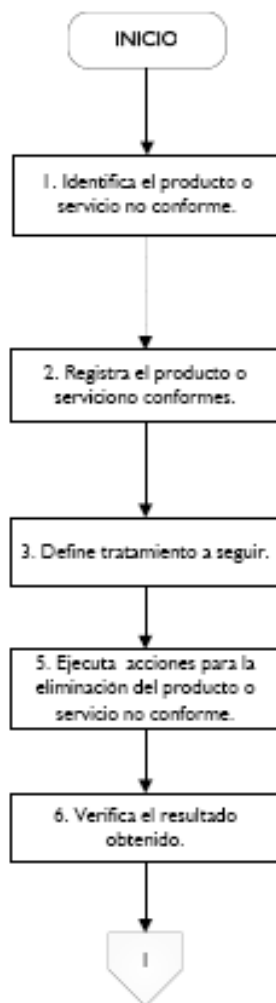


DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Identifica el producto o servicio no conforme tomando como referente los ejemplos del Listado de Productos ó Servicios No conformes. (Anexo 1).  
Nota: Si el producto o servicio no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva , empleando el procedimiento acciones preventivas/correctivas.

Lider del proceso y/o personal involucrado

2. Registra el producto o servicio no conforme en el respectivo formato, e informa al lider del proceso.

Lider del Proceso y/o grupo primario

FSE.09 Producto o servicios no conforme.

3. De acuerdo a las características del producto o servicio no conforme, define el tratamiento a seguir: Reproceso, Reclasificación, Reparación, Concesión, Desecho, Permiso de Desviación. asignando responsable y fecha.

Lider del Proceso

FSE.09 Producto o servicios no conforme.

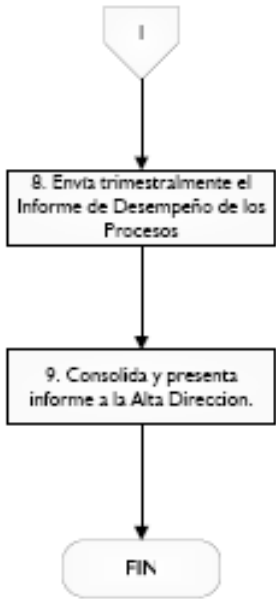
5. Ejecuta acciones para la eliminación del producto o servicio no conforme.

Funcionario asignado

6. Verifica el resultado obtenido de las actividades.

Lider del Proceso

FSE.09 Producto o servicios no conforme.

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([I]) --&gt; Step8[8. Envía trimestralmente el Informe de Desempeño de los Procesos]     Step8 --&gt; Step9[9. Consolida y presenta informe a la Alta Dirección.]     Step9 --&gt; End([FIN])             </pre>	<p>8. Envía trimestralmente el estado de los productos o servicios no conformes a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>9. Consolida y presenta Informe de Desempeño de los Procesos.</p>	<p>Líder del Proceso</p> <p>Líder del Proceso Seguimiento Institucional.</p>	<p>FSE.10 Informe de Desempeño de los Procesos.</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Noviembre 19 de 2007	Creación del Documento

ANEXOS

**ANEXO I**  
**EJEMPLOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES**

**ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO**

- Matriculas Incompletas.
- Certificados entregados por fuera de la fecha estipulada.

**BIBLIOTECA.**

- Datos errados del material que se procesa.
- Asignación errónea del número de inventario.
- Boletín de novedades con información errónea.

**BIENESTAR ESTUDIANTIL**

- Demora en trámites académico – administrativos.
- Cancelación de citas al beneficiario.
- Cambio de menú comunicado al cliente.
- No hay existencias de medicamentos solicitados por el beneficiario.
- Atraso en la atención de citas.

**COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

- Incumplimiento en el tiempo de entrega del producto o servicio.
- El diseño de los productos no cumple con los requerimientos del cliente o beneficiario.
- Incumplimiento de parámetros técnicos para la producción (errores de edición y montaje).
- Rotación de cuñas que no se encuentran vigentes.
- Incumplimiento del horario de emisión de programas.
- Incompatibilidad del formato del material audiovisual solicitado con el entregado.
- Error en la información difundida.

**CONTRATACIÓN**

No aplica

ANEXOS

**DIRECCIÓN INSTITUCIONAL**

No aplica

**FINANCIERO**

- Registro de inventarios que no corresponden al funcionario.
- Marcaciones erróneas por número de inventario diferente al real.
- Marcaciones con punzón en lugar de sticker en los casos en que deba usarse este último, y viceversa.
- Traslados erróneos de inventarios.
- Bajas de inventarios no registradas.
- Demoras en las modificaciones presupuestales.
- Demoras en cargue de dineros a las U.A.A. por no identificación del ingreso.
- Demoras en los pagos.
- Transferencias electrónicas erróneas.
- Cheques erróneos.
- Demoras en salida de tirillas de pago o cheques.
- Liquidaciones de matrícula erróneas.

**GESTIÓN CULTURAL**

- Alteraciones en la programación cultural.
- Demoras en la entrega del material impreso.
- Información errada en el material publicitario.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA**

- Informe de Autoevaluación que no cumple con los lineamientos para Acreditación Institucional del CNA.
- Informe de Autoevaluación que no cumple con los lineamientos para Acreditación de Programas del CNA.
- Documentos para solicitar Registro Calificado que no cumplen con la normatividad legal o institucional.
- Incumplimiento del cronograma establecido por el ICFES.

**GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA EXTENSIÓN**

- Devolución de documentación en el trámite financiero por incumplimiento de requerimientos.
- Reversar un trámite financiero (implica anular trámites ya hechos y generar un nuevo trámite).
- Reintegro de recursos a la entidad financiadora.

ANEXOS

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Documento Extraviado
- Correspondencia entregada al destinatario equivocado.
- Documento mal microfilmado.
- Duplicado y revelado de rollos con errores
- Radicación errada de un documento.

**JURÍDICO**

No aplica

**PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**

No aplica

**RECURSOS FÍSICOS**

- Diseño de adecuaciones y ejecución de obras que no cumplen con los requisitos estipulados (especificaciones).
- Servicios de mantenimiento que no cumplen con los requisitos pactados.
- Demora en la visita de diagnóstico.
- Bienes muebles fabricados por fuera de los requisitos.

**RECURSOS TECNOLÓGICOS**

- Registro de entrada de equipos a la división incompleto.
- Demora en la prestación del servicio de mantenimiento según el tiempo establecido.
- Repuestos que no cumplen con las especificaciones de compra.
- Demora en la realización del concepto técnico para compra de equipos según el tiempo establecido.
- Demora en la realización del concepto de baja según el tiempo establecido.

**RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO**

- Desactualización de la página Web en ofertas de intercambios, programas de postgrado en el exterior, fechas de aplicación, requisitos a cumplir e instituciones oferentes.
- Dar visto bueno a convenios que no cumplan con los requisitos mínimos exigidos.
- Diligenciar de forma incorrecta el Formato Memorando Interno Solicitud de Trámite de Propuestas y Convenios.
- No enviar a tiempo los documentos de los estudiantes aspirantes a intercambios o pasantías a la universidad huésped o empresa, respectivamente, ante eventualidades generadas a nivel interno o externo del proceso.



ANEXOS

**SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES**

- Copias de seguridad no realizadas en la fecha indicada.
- Ubicación errónea de puntos de red.
- Copias de seguridad incompletas.
- Publicaciones en la página WEB con información errónea.
- Solicitud de la creación de un cuenta de correo electrónico con un nombre diferente al solicitado.
- Entrega a destiempo de un nuevo software.

**SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL**

- Incumplimiento con las fechas establecidas para entrega de informes a Entes Externos.
- Entrega inoportuna de los informes de auditorías.
- Incumplimiento en la ejecución del Plan de Auditorías.

**TALENTO HUMANO**

- Error en el cálculo de los puntajes por mérito para los Empleados Públicos Profesionales de Planta.
- Error en la asignación de puntaje por producción intelectual a los Docentes.
- Error en la información de las constancias.

## **Anexo 7. Listados Maestros**



PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL

Código

FGD.02

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Versión

I

PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL CO

TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	ESTADO	FECHA DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN	ACTUALIZACIÓN				FECHA DE APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN	
							REVISÓ		APROBÓ			RESPONSABLE	No DE COPIAS
							NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO			
CARACTERIZACION	CARACTERIZACION PROCESO DE CONTRATACION	ESPECIFICO	CCO.01	1	APROBACION	27/02/08	Ing. Mario Torres	Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTIA MENOR A 50 SMLMV	TRANSVERSAL	PCO.01	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTIA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV	TRANSVERSAL	PCO.02	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTIA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV	TRANSVERSAL	PCO.03	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE	TRANSVERSAL	PCO.04	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACION DE LOS PROVEEDORES	TRANSVERSAL	ICO.01	1	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	REGISTRO DE PROVEEDORES	TRANSVERSAL	FCO.01	1	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	SOLICITUD DE LICITACIÓN / CONVOCATORIA	TRANSVERSAL	FCO.02	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	ACTA RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TIPO 1	ESPECIFICO	FCO.03	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Mario Torres	Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	ACTA RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TIPO 2-A	ESPECIFICO	FCO.04	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Mario Torres	Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	ACTA RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TIPO 2-B	ESPECIFICO	FCO.05	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Mario Torres	Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	VERIFICACION CONTRATOS MENORES A 50 SMLMV	TRANSVERSAL	FCO.06	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	TRANSVERSAL	FCO.07	2	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	LISTA DE DOCUMENTOS PARA CUANTIAS MAYORES	ESPECIFICO	FCO.08	1	APROBACION	27/02/08	Ing. Mario Torres	Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	CONSOLIDADO PROCESOS MAYORES A 100 SMLMV	ESPECIFICO	FCO.09	1	APROBACION	27/02/08	Ing. Mario Torres	Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)
FORMATO	ADICIONALES A LOS CONTRATOS	TRANSVERSAL	FCO.10	1	APROBACION	27/02/08	Ing. Piedad Rincón Ing. Mario Torres	Profesional Planeación Director Contratación	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico	Rector	27/02/08	División de Servicios de Información	Libre (Intranet)

	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL			Código	FGD.02
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS			Versión	I

PROCESO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	PUNTOS ESPECIFICOS QUE APLICAN	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
LEY 80 DE 1993 Y NORMAS COMPLEMENTARIAS	NORMA	ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	POR REGLA EXCEPCIONAL A LA NORMATIZACIÓN INTERNA	CONGRESO DE LA REPUBLICA	OCT. 28/93	CONGRESO	TODAS	REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN	ARCHIVO CONTRATACIÓN
LEY 788 DE 2002	NORMA	NORMAS EN MATERIA TRIBUTARIA	TODO	CONGRESO DE LA REPUBLICA	DIC. 27 /2002	CONGRESO	TODAS	REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN	ARCHIVO CONTRATACIÓN
LEY 223 DE 1995	NORMA	NORMAS DE RACIONALIZACIÓN TRIBUTARIA	ART. 162	CONGRESO DE LA REPUBLICA	DIC. 20 /1995	CONGRESO	TODAS	REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN	ARCHIVO CONTRATACIÓN
LEY 30 DE 1992	NORMA	NATURALEZA JURIDICA DE LAS UNIVERSIDADES ESTATALES Y AUTONOMIA PARA EL REGIMEN DE CONTRATACIÓN	TODO	CONGRESO DE LA REPUBLICA	DIC. 28/1992	CONGRESO	TODAS	REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN	ARCHIVO CONTRATACIÓN

	<b>LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</b>	Código	
	Proceso Contratación Institucional	Versión	

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	
				Impreso	Mágnetico			ELIMINACION O RECICLAJE	TABLA DE RETENCIÓN
Solicitud de Licitación / Convocatoria		Secretaria o Auxiliar del Ordenador de Gasto de UAA	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Concepto Técnico		Secretaria o Auxiliar del Ordenador de Gasto de UAA	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
CDP			Archivo División Financiera		X	GENERAL	2		X
Cotizaciones		Secretaria o Auxiliar del Ordenador de Gasto de UAA	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Términos de Referencia		Auxiliar Administrativo Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Pliegos de Condiciones		Auxiliar Administrativo Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Acta de Apertura de Convocatoria		Auxiliar Administrativo Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Acta de Cierre de Convocatoria		Auxiliar Administrativo Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Addendas		Auxiliar Administrativo Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Observaciones de los proveedores		Auxiliar Administrativo Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Orden de Compra		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Orden de Trabajo		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Orden de Prestación de Servicios		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Orden de Consultoría		Auxiliar Administrativo					2		X
Orden de Suministros		Auxiliar Administrativo					2		X
Contrato con Formalidades Plenas		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X

Factura		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Actas de Obra		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Orden de pago automático		Auxiliar Administrativo	Archivo División Financiera	X		GENERAL	2		X
Devolución de Documentos		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Solicitud de Publicación de Documento		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Propuestas		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Acta de recepción y apertura de propuestas.	FCO. 03, FCO. 04, FCO. 05						2		X
Evaluación Jurídica de Propuestas		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Evaluación Técnica y Económica de las propuestas		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Acta de Adjudicación		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Acta de Declaración de Desierta		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Acta de liquidación de Contrato		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Minuta del Contrato		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Prepliegos de Condiciones		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Términos de Referencia preliminares		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Resolución de Adjudicación		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Resolución de Apertura		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Resolución de Cierre		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Resolución de Desierta de Licitación		Auxiliar Administrativo	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Respuesta a las observaciones		Auxiliar Administrativo					2		X
Pólizas		Secretaria o Auxiliar del Ordenador de Gasto de UAA	Archivo de Importaciones	X		GENERAL	2		X
Evaluación del Proveedor		Auxiliar de Importaciones	Archivo Contratación	X		GENERAL	2		X
Recibo de Pago Timbre Nacional		Auxiliar de Importaciones	Archivo Div. Financiera Importaciones	X		GENERAL	2		X

# **Anexo 8. Procedimientos, Instructivos y Manuales**



**PROCESO DE CONTRATACIÓN**

Código : PCO.01

**CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV**

Versión : 02

Página I de 26

Revisó:

Ing. Piedad Rincón - Planeación

Aprobó

Fecha de aprobación:

**OBJETIVO**

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.

**ALCANCE**

Aplica a todas las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por unidades Académicas y/o Administrativas cuyo monto no supere los 50 SMLMV, y comprende las etapas de planeación, selección, seguimiento y evaluación de los proveedores.

**NORMATIVIDAD**

- NTC ISO 9001:2000.
- 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 249/2004
- 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.

**DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- Acuerdo: Acto administrativo generado por los Consejos Superior, Académico y de Facultad.
- BPPUIS: 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.
- Resolución: Acto administrativo generado por la Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas de la Universidad y dependencias autorizadas.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 2 de 26

#### DEFINICIONES

- 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

- 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.
- 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 DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 3 de 26



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



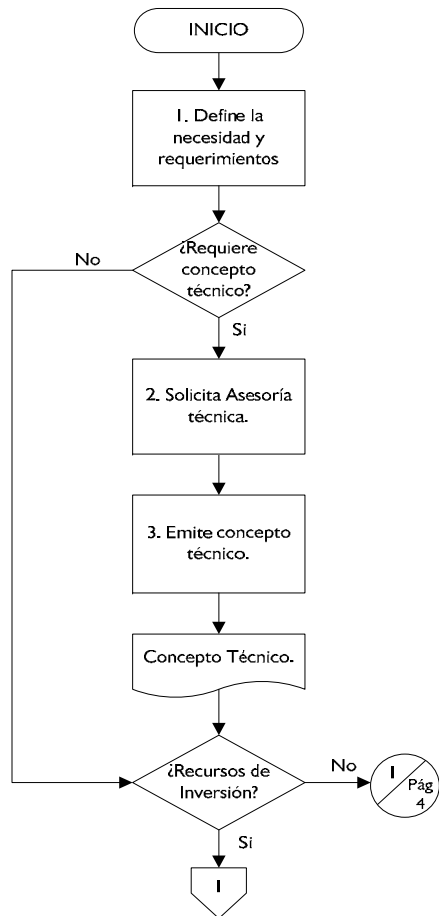
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Define necesidad y requerimientos de los bienes o servicios a contratar

Ordenador de gasto de UAA

2. Solicita asesoría técnica de la Unidad de Soporte si es necesaria. Ver Anexo 01

Ordenador de gasto de UAA

3. La Unidad de Soporte emite concepto técnico requerido por la UAA.

Director de la Unidad de Soporte

Concepto Técnico



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 4 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start1{{1}} --&gt; Step4[4. Soporta con proyecto registrado en BPPIUIS]     Step4 --&gt; Dec1{¿Contrato de suministros?}     Dec1 -- No --&gt; Start1     Dec1 -- Si --&gt; Step5(5. Identifica al proveedor)     Step5 --&gt; Conn2((2 / Pág. 7))     Conn2 --&gt; Dec2{¿Proceso unificado?}     Dec2 -- No --&gt; Conn3((3 / Pág. 5))     Dec2 -- Si --&gt; Step6[6. Requerimiento del proceso a la DCPI]     Step6 --&gt; Step7[7. Realiza proceso unificado]     Step7 --&gt; End2{{2}}     </pre>	<p>4. Si los recursos del contrato se aplican a inversión, presenta el proyecto para su registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la UIS – BPPIUIS, y una vez obtiene la viabilidad y disponibilidad presupuestal inicia el trámite de contratación.</p> <p>5. El ordenador de gasto deberá constatar a través de la DCPI si existe algún contrato de suministros para los elementos que desea adquirir. En este caso, identifica el proveedor y verifica la existencia de CDP.</p> <p>6. El ordenador del gasto deberá consultar a la DCPI si existen o van a realizarse procesos de contratación unificada según lo dispuesto en los parágrafos I y II del art. 27 de la Resolución 809/05. En este caso, la UAA efectúa requerimientos del objeto a contratar a la DCPI quien actuará directamente como ordenador de gasto.</p> <p>7. Realiza el proceso unificado de contratación, por medio de licitación o convocatoria, conforme al monto requerido. Si el monto no justifica un proceso de estos, el ordenador puede realizar la adquisición de bienes y servicios conforme a lo estipulado en el presente procedimiento.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Director de DCPI</p>	<p>Resolución No. 809 de 2005 FCO.02 Solicitud de Licitación / Convocatoria</p> <p>PCO.02 PCO.03</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 5 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     2{{2}} --&gt; 8([8. Consulta precios.])     3((3)) --&gt; 8     8 --&gt; 4{¿Es una OPS o consultoría?}     4 -- No --&gt; 4Pág7((4 Pág 7))     4 -- Si --&gt; 9[9. Solicita hojas de vida y cotizaciones.]     9 --&gt; 10[10. Selecciona la hoja de vida.]     10 --&gt; 11[11. Envía hoja de vida a DRH]     11 --&gt; 12[12. Define posibles honorarios.]     12 --&gt; 3{{3}}           </pre>	<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 Consultorías, 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>Hojas de Vida</p> <p>Formato Estructura Salarial</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 6 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     3{{3}} --&gt; 13[13. Envía al ordenador del gasto.]     13 --&gt; 14[14. Establece honorarios.]     14 --&gt; D1{¿Mayor valor?}     D1 -- No --&gt; P2((2 Pág 7))     D1 -- Si --&gt; 15[15. Elabora justificación.]     15 --&gt; 16[16. Envía al Vicerrector Administrativo.]     16 --&gt; D2{¿Aprueba?}     D2 -- No --&gt; 14     D2 -- Si --&gt; 4{{4}}         </pre>	<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>Formato Estructura Salarial</p> <p>Cotizaciones</p> <p>Justificación</p> <p>Justificación</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 7 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start4{{4}} --&gt; 17[17. Envía al ordenador del gasto.]     17 --&gt; 4((4))     4 --&gt; D{¿Está en base de datos?}     D -- Si --&gt; 20[20. Selecciona oferta.]     D -- No --&gt; 18[18. Solicita cotizaciones.]     18 --&gt; 19[19. Evalúa precios y características.]     19 --&gt; 20     20 --&gt; 21([21. Verifica CDP])     21 --&gt; 5{{5}}     2 --&gt; 18     </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 DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 8 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([5]) --&gt; D1{¿Existe CDP?}     D1 -- Si --&gt; End1((5 / Pág. 9))     D1 -- No --&gt; A2([22. Consulta apropiación])     A2 --&gt; D2{¿Existe disponibilidad?}     D2 -- Si --&gt; A4([24. Solicita CDP.])     D2 -- No --&gt; A3[23. Solicita Modificación Presupuestal]     A3 --&gt; B3[Modificación Presupuestal]     B3 --&gt; D2     A4 --&gt; End2([6])     </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 de Modificación Presupuestal.</p> <p>24. Establecida la disponibilidad de recursos, solicita a la Sección de presupuesto el CDP necesario para llevar a cabo la adquisición de los bienes o servicios requeridos.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>CDP</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     6{{6}} --&gt; D1{¿Aprueba CDP?}     D1 -- Si --&gt; 7_1((7 / Pág 8))     D1 -- No --&gt; R25(25. Rechaza solicitud.)     R25 --&gt; 6_2((6 / Pág 8))     5((5)) --&gt; D2{¿CDP suficiente?}     D2 -- No --&gt; 7_2((7 / Pág 8))     D2 -- Si --&gt; R26(26. Asigna CDP)     R26 --&gt; D3{¿Importación?}     D3 -- Si --&gt; I[Importaciones]     I --&gt; 7_3{{7}}     D3 -- No --&gt; 7_4((7))     </pre>	<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 o</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>Si la adquisición de bienes corresponde a una compra en el exterior, realiza procedimiento de importación.</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 DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 10 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start((7)) --&gt; Step27(27. Verifica registro del proveedor)     Step27 --&gt; Dec1{¿Está registrado?}     Dec1 -- Si --&gt; Dec2{¿Proceso mayor a 10 SMLMV?}     Dec1 -- No --&gt; Step28[28. Solicita los datos del proveedor]     Step28 --&gt; Step29[29. Envía información para registro]     Step29 --&gt; Step30(30. Registra al proveedor)     Step30 --&gt; Dec2     Dec2 -- Si --&gt; End((8))     Dec2 -- No --&gt; End2((8 / Pág 11))         </pre>	<p>27. Verifica que el proveedor se encuentre registrado en la base de datos de proveedores UIS.</p> <p>28. 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>29. Envía el documento con la información del proveedor a la Sección de Presupuesto para su registro en el sistema de información.</p> <p>30. Registra al proveedor en el sistema de información de la Universidad.</p>	<p>Secretaria de la UAA</p> <p>Secretaria de la UAA</p> <p>Secretaria de la UAA</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p>	<p>FCO.01 Registro de Proveedor</p> <p>FCO.01 Registro de Proveedor</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 11 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([8]) --&gt; Step31[31. Define garantías.]     Step31 --&gt; Step32(32. Elabora orden.)     Step32 --&gt; OrderDoc[/Orden/]     OrderDoc --&gt; Step33[33. Firma la orden.]     Step33 --&gt; Step34[34. Solicita la documentación.]     Step34 --&gt; Step35[35. Recibe la documentación.]     Step35 --&gt; End([9])     </pre>	<p>31. Si el valor de los bienes y/o servicios es mayor a 10 SMLMV, define las garantías necesarias que debe cumplir el proveedor.</p> <p>32. 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. 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>33. El ordenador de gasto y el proveedor firman la orden, dejando una copia para cada uno. La copia del ordenador se debe archivar en la carpeta del proveedor correspondiente.</p> <p>34. Solicita los documentos necesarios para llevar a cabo el proceso contractual:          - Para persona natural: RUT, cédula de ciudadanía, recibo del pago de los aportes a salud y pensiones requerido.          - Para persona jurídica: RUT, NIT, Registro en Cámara de Comercio, Paz y Salvos, Garantías, etc.          NOTA: Para la liquidación de los aportes de salud y pensión se debe considerar:          - Si tiene un promedio mensual de hasta 2.5 SMLMV no se obliga a cotizar como independiente y solo requiere el pago o afiliación a servicio de salud (EPS, SISBEN, etc.).          - Si tiene un promedio mensual superior a 2.5 SMLMV está obligado a cotizar como independiente y debe pagar salud, pensiones y riesgos profesionales (si requiere). Se liquida sobre el 40% del IBC, pagando el 12.5% para Salud y el 15.5% para Pensiones.</p> <p>35. Recibir la documentación del proveedor y almacena en la carpeta correspondiente.</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>Secretaria de UAA</p>	<p>Documentos del Proveedor Garantías</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 12 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([9]) --&gt; T36[36. Verifica garantías.]     T36 --&gt; D1{¿Los documentos cumplen?}     D1 -- Si --&gt; D2{¿Pago de anticipo?}     D1 -- No --&gt; T37[37. Solicita modificación o cambio.]     T37 --&gt; D1     D2 -- No --&gt; End1((10 / Pág 14))     D2 -- Si --&gt; T38([38. Elabora OPA])     T38 --&gt; D3{¿Es OPS?}     D3 -- No --&gt; End2((11 / Pág 13))     D3 -- Si --&gt; End3([10])         </pre>	<p>36. Verifica que el proveedor entregue las garantías requeridas para llevar a cabo el proceso contractual y que estas se encuentren vigentes.</p> <p>37. Si los documentos y/o las garantías no cumplen los requisitos necesarios, se envían al proveedor para su modificación o cambio.</p> <p>38. 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>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p> <p>Secretaria de UAA</p>	



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 13 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([10]) --&gt; 39[39. Envía documentos a DRH]     39 --&gt; Docs[OPS y OPA Documentos soporte]     Docs --&gt; 40{¿Aprueba?}     40 -- Si --&gt; 42[42. Envía documentos a presupuesto]     40 -- No --&gt; 40[40. Envía documentos a la UAA]     40 --&gt; 41[41. Modifica documentos.]     41 --&gt; 39     41 --&gt; 42     11((11)) --&gt; 42     42 --&gt; End([11])     </pre>	<p>39. Si el anticipo es para el pago de una OPS, se envían a la DRH: la OPS, la OPA y los documentos del proveedor donde se establece el pago de seguridad social y aportes de ley, independiente de los pagos realizados al contratista, conforme al monto de los honorarios. Por ser anticipo, solo se solicita la vinculación a una empresa de salud: EPS, SISBEN, etc.</p> <p>40. La DRH verifica el cumplimiento de los documentos y del pago de aportes a salud. Si los pagos no corresponden a los valores establecidos devuelve los documentos a la UAA para que notifique al proveedor para su modificación.</p> <p>41. El proveedor realiza las modificaciones necesarias a los documentos y lo envía nuevamente a la UAA.</p> <p>42. Si los documentos están correctos, envía a la Sección de Presupuesto para que tramite el pago del anticipo, conforme al procedimiento de Egresos por bancos.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de DRH</p> <p>Proveedor</p> <p>Profesional de DRH Secretaría de UAA</p>	<p>Procedimiento Egresos por Bancos</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 14 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     11[11] --&gt; OPS[OPS y OPA]     OPS --&gt; Docs[Documentos soporte]     Docs --&gt; Bancos[Egresos por Bancos]     Bancos --&gt; Dec{¿Es OC, OT o de suministros?}     Dec -- No --&gt; 12_16((12 / Pág 16))     Dec -- Si --&gt; 43[43. Ejecuta el objeto de la orden]     43 --&gt; 44[44. Recibe los bienes, suministros, trabajos]     13((13)) --&gt; 44     44 --&gt; 45[45. Verifica los bienes, suministros o trabajos]     45 --&gt; 12_11[12]     10((10)) --&gt; Dec     </pre>	<p>43. Si se trata de OC, OT o de suministros, despacha los bienes o ejecuta el objeto de la orden.</p> <p>44. Recibe los bienes y/o suministros despachados por el proveedor, o los servicios prestados.</p> <p>45. Verifica con la factura y la orden los bienes y/o servicios suministrados por el proveedor.</p>	<p>Proveedor</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Responsable de la UAA</p>	<p>Factura</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 15 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([12]) --&gt; 46[46. Evalúa al Proveedor]     46 --&gt; 46D{¿Cumple?}     46D -- Si --&gt; 48([48. Registra los bienes])     46D -- No --&gt; 47[47. Devuelve los bienes o suministros, modifica trabajo]     47 --&gt; 48     48 --&gt; 49[49. Firma el ordenador del gasto y responsable.]     49 --&gt; 49E[Ingreso de elementos al inventario]     </pre>	<p>46. Realiza la evaluación del proveedor conforme al documento FCO.07 Instructivo de Evaluación de Proveedores.</p> <p>47. 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>48. 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>49. El ordenador del gasto y el responsable firman el Comprobante de Salida de Almacén para su aceptación, y realiza el procedimiento de ingreso de elementos al inventario.</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 Evaluación de Proveedores</p> <p>Comprobante Salida de Almacén</p> <p>Procedimiento de Ingreso de elementos al inventario</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 16 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     12((12)) --&gt; D{¿Es OPS u O. de consultoría?}     D -- Si --&gt; 50[Ejecuta el objeto del contrato]     50 --&gt; 51[Cumple los pagos y demás requisitos.]     15((15)) --&gt; 51     51 --&gt; 52[Elabora informe de cumplimiento.]     52 --&gt; I[Informe]     I --&gt; 53[Verifica cumplimiento.]     18((18)) --&gt; 53     53 --&gt; 13{13}         </pre>	<p>50. Si la orden es por servicios o consultoría prestadas por los proveedores a la Universidad, ejecuta el servicio objeto del contrato.</p> <p>51. 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 34, ubicado en la página 14 del presente procedimiento.</p> <p>52. 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>53. 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.</p>	<p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p> <p>Ordenador del Gasto</p>	<p>Informe de Cumplimiento</p>





PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 18 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     14{{14}} --&gt; OPA1[OPA]     OPA1 --&gt; DS1[Documentos soporte]     DS1 --&gt; Aprueba{¿Aprueba?}     Aprueba -- No --&gt; 57[57. Envía documentos a la UAA]     Aprueba -- Si --&gt; 58[58. Envía documentos a Presupuesto]     57 --&gt; 18((18 / Pág 16))     18 --&gt; 58     17((17)) --&gt; 58     58 --&gt; OPA2[OPA]     OPA2 --&gt; DS2[Documentos soporte]     DS2 --&gt; EB[Egresos por Bancos]     EB --&gt; 14((14 / Pág 17))         </pre>	<p>57. Verifica las vigencias y los montos de los pagos a salud, pensiones, ARPSi 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>58. 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 procedimiento de Egresos por Bancos.</p>	<p>Profesional de DRH</p> <p>Profesional de DRH</p>	<p>Procedimiento de Egresos por Bancos</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 19 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     16((16)) --&gt; 59([59. Elabora la OPA])     59 --&gt; 59a{¿Pago OPS?}     59a -- No --&gt; 19((19 Pág 20))     59a -- Si --&gt; 60[60. Envía documentos a DRH]     60 --&gt; 60a[OPS y OPA]     60a --&gt; 60b[Documentos soporte]     60b --&gt; 60c{¿Aprueba?}     60c -- Si --&gt; 15[/15/]     60c -- No --&gt; 61[61. Envía documentos a la UAA]     61 --&gt; 18((18 Pág 16))     </pre>	<p>59. Si la cancelación de los bienes y/o servicios es mediante pago único, elabora la OPA correspondiente.</p> <p>60. 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>61. 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>	<p>OPS, OPA y documentos soporte</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 20 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     15{{15}} --&gt; 62[62. Envía documentos a Presupuesto]     19((19)) --&gt; 62     62 --&gt; OPA[Orden y OPA]     OPA --&gt; DS[Documentos soporte]     DS --&gt; EB[Egresos por Bancos]     EB --&gt; D{¿Pólizas, garantías o servicios?}     D -- No --&gt; 20((20 / Pág 21))     D --&gt; 63[63. Tramita las acciones necesarias]     63 --&gt; 64[64. Evalúa proveedor.]     64 --&gt; 16{{16}}           </pre>	<p>62. Envía los documentos a la Sección de Presupuesto para que realice el trámite de pago respectivo, conforme al procedimiento financiero de Egresos por Bancos.</p> <p>63. 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>64. Realiza la evaluación del proveedor conforme a lo estipulado en el documento ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores.</p>	<p>Profesional de DRH</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Procedimiento Egresos por Bancos</p> <p>ICO. 01 Evaluación de Proveedores</p>



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 21 de 26

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([16]) --&gt; 65[65. Realiza el control selectivo.]     20((20)) --&gt; 65     65 --&gt; 66[66. Ejerce las funciones de control.]     66 --&gt; End([FIN])         </pre>	<p>65. Realiza el control selectivos de los procesos llevados a cabo por las UAA.</p> <p>66. Ejerce las funciones de control propias de su actividad.</p>	<p>Director de la DCPI</p> <p>Control Interno y Evaluación de Gestión</p>	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del Documento
2		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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 23 de 26

## 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 la 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 el Código de urbanismo de la Universidad.

- **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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 24 de 26

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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 25 de 26

## 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 de referencia o pliego de condiciones, previo estudio del ordenador del gasto, como respaldo de las actuaciones precontractuales realizadas dentro de todo proceso licitatorio, debiendo permanecer válida durante el período 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 período 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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.01

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MENOR A 50 SMLMV

Versión : 02

Página 26 de 26

## 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.



**PROCESO CONTRATACIÓN**

Código : PCO-02

**CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV**

Versión : 02

Página I de 36

Revisó: Ing. Piedad Rincón - Planeación  
Ing. Mario Humberto Torres – Director Contratación

Aprobó

Fecha de aprobación:

**OBJETIVO**

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 igual o mayor a 50 SMLMV y menor a 500 SMLMV.

**ALCANCE**

Aplica a todas las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por unidades Académicas y/o Administrativas cuyo monto supere los 50 smlmv y esté debajo de los 500 SMLMV.

**NORMATIVIDAD**

- NTC ISO 9001:2000.
- 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 249/2004
- 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.

**DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- Acuerdo: Acto administrativo generado por los Consejos Superior, Académico y de Facultad.
- BPPUIS: 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.
- Resolución: Acto administrativo generado por la Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas de la Universidad y dependencias autorizadas.



## PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 2 de 36

## DEFINICIONES

- 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

- 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.
- 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, las adquisiciones 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.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

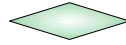
Página 3 de 36



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.I. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



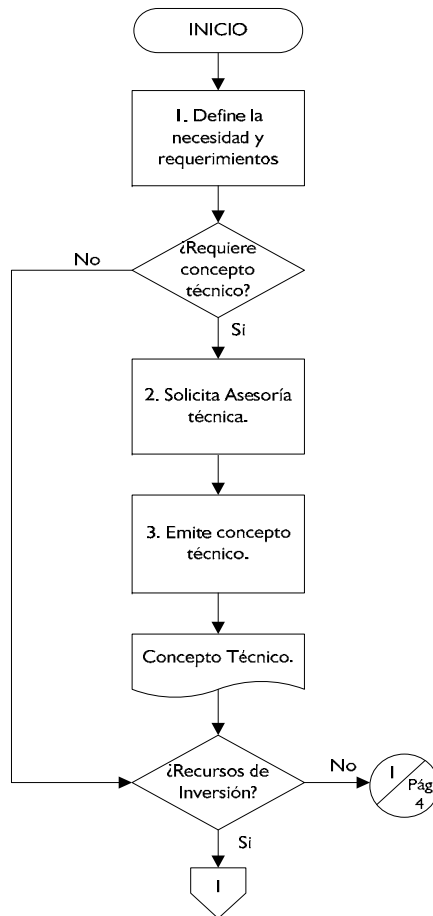
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. La Unidad Académico Administrativa define la necesidad y requerimientos de los bienes o servicios a contratar.

Ordenador de Gasto de UAA

Resolución No. 809 de 2.005

2. La UAA debe solicitar asesoría técnica a la Unidad de Soporte correspondiente de ser necesario.

Ordenador de Gasto de UAA

3. La Unidad de Soporte emite concepto técnico requerido por la UAA.

Director de la Unidad de Soporte

Concepto Técnico



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 4 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Step4[4. Soporta con proyecto registrado]     Step4 --&gt; Decision1{¿Contrato de suministros?}     Decision1 -- No --&gt; Step4     Decision1 -- Si --&gt; Step5(5. Identifica el proveedor.)     Step5 --&gt; Step6(6. Consulta precios)     Step6 --&gt; Decision2{¿Está en el sistema?}     Decision2 -- Si --&gt; Step7[7. Establece precios.]     Decision2 -- No --&gt; Step7     Step7 --&gt; End([2])     </pre>	<p>4. Si los recursos del contrato provienen de inversión, presenta el proyecto para su registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la UIS – BPPIUIS, y una vez obtiene la viabilidad y disponibilidad presupuestal inicia el trámite de contratación.</p> <p>5. El ordenador de gasto deberá constatar a través del Sistema Financiero, si existe algún contrato de suministros para los elementos que desea adquirir. En este caso, identifica el proveedor.</p> <p>6. La UAA procede a consultar precios en la base de datos de del sistema de información. Si el objeto a contratar no se encuentra en el sistema podrá cotizarlo en el mercado externo.</p> <p>7. Debe establecer los precios de los bienes o servicios a contratar, conforme a los precios del mercado. Para el caso de contratación de personal mediante OPS, solicita a la División de Recursos Humanos, estimativo del valor a pagar por el servicio a contratar, de acuerdo con la escala salarial de la Universidad .</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.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 5 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([2]) --&gt; Step8[8. Elabora especificaciones y presupuesto]     Step8 --&gt; Step9(9. Verifica CDP)     Step9 --&gt; Dec1{¿Existe CDP?}     Dec1 -- Si --&gt; End1((3 Pág 6))     Dec1 -- No --&gt; Step10(10. Consulta apropiación.)     Step10 --&gt; Dec2{¿Existe disponibilidad?}     Dec2 -- Si --&gt; End2((4 Pág 6))     Dec2 -- No --&gt; Step11[11. Solicita modificación presupuestal.]     Step11 --&gt; End3([3])           </pre>	<p>8. Elabora las especificaciones técnicas del bien o servicio a adquirir y define el presupuesto oficial estimado.</p> <p>9. Verifica a través del Sistema Financiero que exista el CDP.</p> <p>10. Si no tiene CDP o éste no es suficiente, consulta si cuenta con apropiación presupuestal.</p> <p>11. Si no tiene apropiación presupuestal para generar el CDP necesario y tiene disponibilidad en otros rubros no comprometidos, solicita la modificación presupuestal a la Sección de presupuesto.</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>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>Procedimiento financiero Modificación Presupuestal</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 6 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     3_1{{3}} --&gt; MP[Modificación Presupuestal]     MP --&gt; 5_1((5 Pág 5))     4_1((4)) --&gt; 12(12. Solicita CDP)     12 --&gt; 12_1{¿Aprueba CDP?}     12_1 -- Si --&gt; 14(14. Asigna CDP.)     12_1 -- No --&gt; 13(13. Rechaza solicitud)     13 --&gt; 12     3_2((3)) --&gt; 12_2{¿CDP suficiente?}     12_2 -- Si --&gt; 14     12_2 -- No --&gt; 6_1((6 Pág 5))     14 --&gt; 4_2{{4}}     </pre>	<p>Si la modificación solicitada es posible y se ajusta a la normatividad, la Sección de Presupuesto realiza los ajustes necesarios, conforme a lo estipulado en el procedimiento financiero de Modificación Presupuestal.</p> <p>12. Si tiene los recursos suficientes, solicita el CDP necesario para la adquisición de los bienes y servicios, conforme a lo estipulado en el procedimiento financiero de Solicitud de CDP.</p> <p>13. Si la Sección de Presupuesto rechaza la solicitud del CDP, el ordenador de gasto debe indagar el motivo, y realizar las modificaciones necesarias, si son posibles; ya que el CDP es requisito obligatorio para la adquisición de bienes y/o servicios.</p> <p>Si se tiene el CDP, pero este no es suficiente para realizar la adquisición, es necesario solicitar la apropiación presupuestal conforme al procedimiento financiero de Modificación presupuestal.</p> <p>14. Si existe el CDP y es suficiente, el sistema lo asigna a la adquisición en trámite.</p>	<p>Sección de Presupuesto</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>Procedimiento Modificación Presupuestal</p> <p>Procedimiento Solicitud de CDP</p> <p>Procedimiento Solicitud de CDP</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 7 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([4]) --&gt; 15[15. Solicita el proceso a la DCPI]     15 --&gt; 16[16. Recibe documentos]     16 --&gt; D{¿Proyectos similares?}     D -- Si --&gt; 17[17. Realiza proceso unificado.]     D -- No --&gt; 18[18. Elabora TR preliminares]     17 --&gt; 18     18 --&gt; End([5])             </pre>	<p>15. Realiza la solicitud del proceso de licitación o convocatoria a la DCPI, mediante el documento FCO. 11 y los documentos adicionales que considere necesario: conceptos, diseños, planos, análisis de precios o especificaciones técnicas. Si se trata de un proyecto de inversión es indispensable presentarlo, con la información de su registro en el BPPIUIS</p> <p>16. Recibe y verifica los documentos e inicia el proceso requerido.</p> <p>17. La DCPI consulta con las UAA la existencia de proyectos similares. Si existen, analiza la conveniencia institucional de realizar un proceso de contratación unificado según lo dispuesto en los parágrafos I y II del art. 27 de la Resolución 809/05.</p> <p>18. Elabora los términos de referencia preliminares, los cuales incluyen: El objeto y el alcance de la convocatoria; las condiciones generales; las condiciones específicas; los criterios de participación, evaluación y adjudicación; y las condiciones del contrato.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>FCO. 02 Solicitud de Licitación/ Convocatoria Documentos adicionales</p> <p>Resolución No. 809 de 2005</p> <p>TR Preliminares</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 8 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([5]) --&gt; A[19. Solicita publicación]     A --&gt; B((20. Publica TR))     B --&gt; C{¿Hay observaciones?}     C -- Si --&gt; D[21. Evalúa observaciones]     C -- No --&gt; F[23. Conforma versión definitiva de los TR]     D --&gt; E[22. Realiza aclaraciones a TR preliminares]     E --&gt; F     F --&gt; End([6])         </pre>	<p>19. Solicita la publicación de los TR preliminares a la DSI.</p> <p>20. Publica los TR preliminares en la página Web de la Universidad.</p> <p>21. Si los posibles proveedores tienen alguna observación con respecto al proceso contractual, la envía a la DCPI para su evaluación.</p> <p>22. Realiza las aclaraciones necesarias sobre los TR preliminares.</p> <p>23. A partir de las observaciones presentadas y los TR preliminares conforma la versión definitiva de los TR.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DSI</p> <p>Director de DCPI</p> <p>Director de DCPI</p> <p>Director de DCPI</p>	<p>TR Definitivos</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

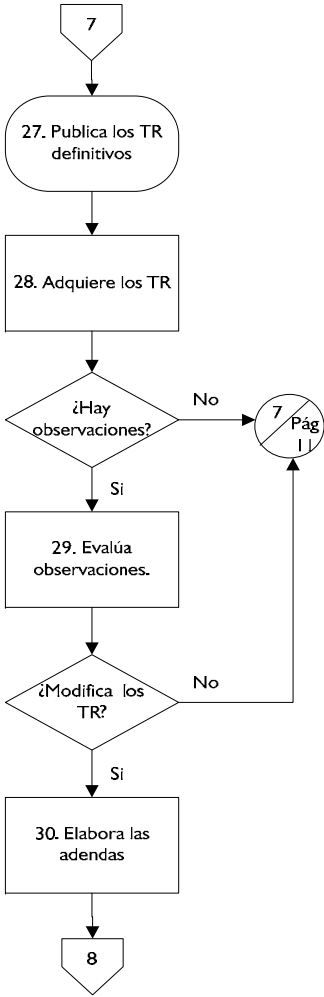
Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 9 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     6{{6}} --&gt; TR24[TR definitivos]     TR24 --&gt; 24[24. Elabora proyecto de acta de apertura]     24 --&gt; PA[Proyecto Acta de Apertura]     PA --&gt; 25[25. Aprueba los TR definitivos y el Acta de Apertura]     25 --&gt; AA[Acta de Apertura]     AA --&gt; 26[26. Solicita la publicación]     26 --&gt; 7{{7}}         </pre>	<p>24. Elabora proyecto de acta de apertura de convocatoria pública para firma del ordenador del gasto, de acuerdo con el art.6 de la Resolución 249/04.</p> <p>25. El ordenador de gasto firma acta de apertura de convocatoria pública, aprobando términos de referencia definitivos, cronograma del proceso y trámite contractual.</p> <p>26. La DCPI autoriza aviso público de convocatoria en los medios que la Universidad destine para ello. Los términos de referencia que precedan la celebración de contratos cuya cuantía sea o exceda de 100 smlmv deben ser publicados en la página Web de la Universidad por lo menos dos días hábiles antes de iniciar el proceso de selección. (Art. 9 Acuerdo 019/05).</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>Resolución No. 249 de 2004 Proyecto Acta de Apertura</p> <p>Acta de Apertura de Convocatoria Pública TR definitivos</p> <p>Acuerdo Superior No. 019 de 2.005</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start{{7}} --&gt; S27(27. Publica los TR definitivos)     S27 --&gt; S28[28. Adquiere los TR]     S28 --&gt; D1{¿Hay observaciones?}     D1 -- No --&gt; C7((7 Pág 11))     D1 -- Si --&gt; S29[29. Evalúa observaciones.]     S29 --&gt; D2{¿Modifica los TR?}     D2 -- No --&gt; C7     D2 -- Si --&gt; S30[30. Elabora las adendas]     S30 --&gt; End{{8}}         </pre>	<p>27. La División de Servicios de Información publica los TR definitivos.</p> <p>28. Los posibles contratistas interesados adquieren los TR en la DCPI.</p> <p>29. Si se presentan observaciones por parte de los posibles contratistas interesados, la DCPI las responde y evalúa la necesidad de modificar los TR mediante adendas.</p> <p>30. Si alguna de las observaciones presentadas por los posibles contratistas requiere la modificación o aclaración de los TR, se elaboran las adendas necesarias.</p>	<p>Profesional de la DSI</p> <p>Proveedores</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Director de la DCPI</p>	<p>Observaciones a los TR definitivos</p> <p>Adendas</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 11 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     8{{8}} --&gt; Adendas[Adendas]     Adendas --&gt; 31[31. Solicita publicación.]     31 --&gt; 32((32. Publica las adendas.))     32 --&gt; 33[33. Realiza cierre de la convocatoria.]     7((7)) --&gt; 33     33 --&gt; 34[34. Elabora Acta de cierre del proceso.]     34 --&gt; Acta[Acta de Cierre]     Acta --&gt; 9{{9}}             </pre>	<p>31. Solicita a la DSI la publicación de las adendas.</p> <p>32. Publica las adendas derivadas de las observaciones de los posibles contratistas.</p> <p>33. Realiza el cierre de la convocatoria pública en la fecha, lugar y hora señalados en los términos de referencia.</p> <p>34. Elabora el acta de cierre debidamente firmada por los funcionarios de la Universidad y los proponentes asistentes.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DSI</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>FCO. 03, FCO. 04, FCO. 05</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 12 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     9[9] --&gt; 35[35. Solicita la publicación.]     35 --&gt; 36(36. Publica el Acta de Cierre.)     36 --&gt; D{¿Existen propuestas?}     D -- No --&gt; 8((8 / Pág 16))     D -- Si --&gt; 37[37. Conformar Comité Evaluador]     37 --&gt; 38[38. Envía las propuestas]     38 --&gt; 39[39. Realiza la evaluación técnica y económica.]     39 --&gt; 10[10]           </pre>	<p>35. Solicita la publicación del Acta de cierre de la convocatoria pública.</p> <p>36. Publica el acta de cierre del proceso de contratación en la página web de la Universidad.</p> <p>37. El ordenador de gasto según corresponda, de acuerdo con el art.6 de la Resolución 249/04, conforma el Comité Evaluador y notifica esta decisión a los funcionarios de la Universidad que haya designado.</p> <p>38. Envía copia de las propuestas presentadas al Comité Evaluador que autorice el jefe de la UAA gestora.</p> <p>39. Realiza evaluación técnica y económica de las ofertas recibidas que hayan cumplido la totalidad de los aspectos legales señalados en los términos de referencia.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DSI</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Comité Evaluador</p>	<p>Resolución No. 249 de 2.004</p> <p>Evaluación Técnica y Económica</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 13 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     10{{10}} --&gt; A[Evaluación Técnica y económica]     A --&gt; B[40. Envía a la DCPI]     B --&gt; C[41. Realiza la evaluación jurídica]     C --&gt; D[Evaluación Jurídica]     D --&gt; E[42. Verifica las evaluaciones.]     E --&gt; F[43. Solicita publicación.]     F --&gt; 11{{11}}           </pre>	<p>40. Envía informe de evaluación a la DCPI para su revisión y aprobación.</p> <p>41. La DCPI realiza evaluación jurídica de las ofertas presentadas por medio de su asesor jurídico.</p> <p>42. Verifica la evaluación técnica y económica del Comité Evaluador, y la evaluación jurídica de las propuestas con el fin de evitar inconsistencias en el mismo.</p> <p>43. Solicita la publicación de las evaluaciones.</p>	<p>Comité Evaluador</p> <p>Asesor Jurídico de la DCPI</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>Evaluación Jurídica</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 14 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([11]) --&gt; 44([44. Publica los resultados.])     44 --&gt; D1{¿Existen observaciones?}     D1 -- No --&gt; P9((9 / Pág 16))     D1 -- Si --&gt; D2{¿Jurídicas?}     D2 -- Si --&gt; 45[45. Responde observaciones.]     45 --&gt; R1[Respuestas]     R1 --&gt; P10((10 / Pág 15))     D2 -- No --&gt; 46[46. Responde observaciones técnico-económicas]     46 --&gt; End([12])     </pre>	<p>44. Publica los resultados de las evaluaciones en la página web de la Universidad.</p> <p>45. Los proponentes pueden realizar observaciones a las evaluaciones técnica, económica o jurídica. Si las observaciones son jurídicas, el profesional jurídico de la DCPI responde las observaciones.</p> <p>46. Las observaciones presentadas por los proponentes referentes a la evaluación técnica y/o económica, son respondidas por el Comité Evaluador.</p>	<p>Profesional de la DSI</p> <p>Asesor Jurídico de la DCPI</p> <p>Comité Evaluador</p>	<p>Respuestas</p> <p>Respuestas</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 15 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([12]) --&gt; D1{¿Modifica evaluación?}     D1 -- Si --&gt; T1[47. Modifica la evaluación técnica, económica y jurídica.]     D1 -- No --&gt; T2[48. Verifica respuestas.]     T1 --&gt; T2     C1((10)) --&gt; T2     T2 --&gt; D2{¿Inconsistencias?}     D2 -- Si --&gt; T3[49. Realiza los ajustes.]     D2 -- No --&gt; T4[50. Solicita publicación]     T3 --&gt; T4     T4 --&gt; End([13])     </pre>	<p>47. En caso de requerir la modificación de la evaluación, realiza las modificaciones necesarias.</p> <p>48. Verifica que se haya dado respuesta adecuada a las observaciones presentadas por los proponentes.</p> <p>49. Realiza los ajustes necesarios a las respuestas presentadas a las observaciones de los proponentes sobre la evaluación técnica, económica y jurídica.</p> <p>50. Solicita la publicación de la evaluación final y las respuestas a las observaciones.</p>	<p>Comité Evaluador</p> <p>Comité Evaluador</p> <p>Comité Evaluador</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 16 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     13{{13}} --&gt; 51(51. Publica evaluación final y respuestas.)     51 --&gt; D{¿Propuestas hábiles?}     9((9)) --&gt; D     D -- Si --&gt; 11((11 Pág 17))     D -- No --&gt; 52[52. Elabora Acta de declaratoria de desierta.]     8((8)) --&gt; 52     52 --&gt; AD[Acta de declaratoria de desierta]     AD --&gt; 53[53. Envía el Acta de Declaratoria de Desierta.]     53 --&gt; 54[54. Firma el Acta]     54 --&gt; 14{{14}}           </pre>	<p>51. Publica la evaluación final y las respuestas a las observaciones de los proponentes, en la página web de la Universidad.</p> <p>52. Si no se presentan propuestas, o éstas no cumplen con los requisitos establecidos en los TR, elabora el Acta de Declaratoria de Desierta de la convocatoria pública.</p> <p>53. Envía el Acta de Declaratoria de Desierta al ordenador del gasto.</p> <p>54. El ordenador de gasto correspondiente, conforme a la cuantía del proceso contractual (Resolución No. 249 de 2004), revisa y si no tiene observaciones, firma el Acta de Declaratoria de Desierta.</p>	<p>Profesional de la DSI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Acta de Declaratoria de Desierta</p> <p>Acta de Declaratoria de Desierta</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 17 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     14{{14}} --&gt; 55[55. Solicita publicación.]     55 --&gt; 56((56. Publica Acta de declaratoria de desierta.))     56 --&gt; 57[57. Reinicia el proceso contractual.]     57 --&gt; 58[58. Elabora Acta de Adjudicación]     58 --&gt; Acta[Acta de adjudicación]     Acta --&gt; 59[59. Solicita publicación.]     59 --&gt; 15{{15}}     </pre>	<p>55. Solicita la publicación del Acta de Declaratoria de Desierta de la convocatoria pública.</p> <p>56. Publica el Acta de Declaratoria de Desierta en la página web de la Universidad.</p> <p>57. Reinicia el proceso contractual de adquisición de los bienes y/o servicios.</p> <p>58. Elabora el Acta de Adjudicación de la convocatoria pública para el proponente que haya sido primero en orden de elegibilidad en la evaluación técnica, económica y jurídica.</p> <p>59. Solicita a la DSI la publicación del Acta de Adjudicación.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DSI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>Acta de Adjudicación</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 18 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([15]) --&gt; 60(60. Publica Acta de adjudicación.)     60 --&gt; 60_1{¿Importación?}     60_1 -- No --&gt; 61(61. Verifica registro del proveedor)     60_1 -- Si --&gt; Importaciones[Importaciones]     Importaciones --&gt; 61     61 --&gt; 61_1{¿Está registrado?}     61_1 -- Si --&gt; 13_19((13 Pág 19))     61_1 -- No --&gt; 62(62. Solicita información al proveedor)     62 --&gt; End([16])           </pre>	<p>60. Publica el Acta de Adjudicación en la página web de la Universidad.</p> <p>Si el bien o servicio a adquirir proviene del exterior, realiza el proceso de importación.</p> <p>61. Verifica que el proveedor se encuentre registrado en el sistema de información de la Universidad.</p> <p>62. 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>Profesional de la DSI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p>	<p>PCO. 05 Importaciones</p> <p>FCO. 01 Registro de Proveedores</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 19 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     16{{16}} --&gt; 63[63. Envía para registro]     63 --&gt; 64(64. Registra al proveedor)     64 --&gt; 65(65. Elabora orden o contrato)     13((13)) --&gt; 65     65 --&gt; OC[/Orden o contrato/]     OC --&gt; 66[66. Firma la orden o contrato.]     66 --&gt; 67[67. Asigna interventor.]     67 --&gt; 17{{17}}           </pre>	<p>63. Envía el documento con la información del proveedor a la Sección de Presupuesto para su registro en el sistema de información.</p> <p>64. Registra al proveedor en el sistema de información de la Universidad.</p> <p>65. Elabora en el sistema de información financiera la OC, OT, OPS, Consultoría o pedido de suministros según formatos proforma del sistema, o el contrato con formalidades plenas cuando el valor excede de 300 SMLMV, asignando automáticamente el registro presupuestal correspondiente. No se puede iniciar ningún servicio o despachar algún bien si no se ha generado la orden o el contrato previamente. <i>Sistema Financiero – Secretaria unidad o proyecto – Manejo de Egresos - Contratación</i></p> <p>66. El ordenador de gasto y el proveedor o contratista firman la orden o contrato, dejando una copia para cada uno. La copia del ordenador se debe archivar en la carpeta del proveedor correspondiente.</p> <p>67. El ordenador de gasto asigna o contrata el interventor que vigilará por el correcto desarrollo y cumplimiento del proceso contractual.</p>	<p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>Orden o Contrato</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 20 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([17]) --&gt; 68[68. Constituye pólizas.]     68 --&gt; 68_out[Póliza de garantía]     68_out --&gt; 68_dec{¿Impuesto de timbre?}     68_dec -- Si --&gt; 69[69. Paga impuesto de timbre.]     69 --&gt; 69_out[Recibo impuesto de timbre]     68_dec -- No --&gt; 70[70. Envía la documentación]     69_out --&gt; 70     70 --&gt; End([18])         </pre>	<p>68. Constituye las pólizas y garantías exigidas por el proceso contractual y que se encuentran establecidas en los TR.</p> <p>69. Si requiere, cancela el impuesto de timbre.</p> <p>70. Envía la documentación requerida en los TR a la DCPI.</p>	<p>Contratista</p> <p>Contratista</p> <p>Contratista</p>	<p>Pólizas</p> <p>Recibo de pago</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 21 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     18{{18}} --&gt; 71[71. Recibe la documentación.]     71 --&gt; 72[72. Verifica los documentos y garantías.]     72 --&gt; D1{¿Los documentos cumplen?}     D1 -- Si --&gt; D2{¿Pago de anticipo?}     D1 -- No --&gt; 73[73. Solicita modificación o cambio.]     73 --&gt; 71     D2 -- Si --&gt; 74(74. Elabora OPA)     D2 -- No --&gt; 14((14/Pág 22))     74 --&gt; 19{{19}}           </pre>	<p>71. La DCPI recibe la documentación necesaria para llevar a cabo el procesos contractual.</p> <p>72. Verifica que la documentación y las garantías estén acorde con los requerimientos del proceso contractual.</p> <p>73. Si alguno de los documentos o garantías no están conformes a los requisitos exigidos por el proceso contractual, solicita la modificación o cambio al contratista.</p> <p>74. Si se estipula el pago de anticipo al contratista para el desarrollo del proceso contractual, elabora la OPA correspondiente.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 22 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([19]) --&gt; 75[75. Firma la OPA]     75 --&gt; 76[76. Envía documentos a presupuesto]     76 --&gt; Docs[Orden o contrato y OPA Documentos soporte]     Docs --&gt; Egresos[Egresos por Bancos]     Egresos --&gt; Decision{¿Adquisición de bienes?}     Decision -- No --&gt; 15((15 Pág 25))     Decision -- Si --&gt; 77[77. Despacha los bienes con la factura.]     14((14)) --&gt; Decision     17((17)) --&gt; 77     77 --&gt; End([20])     </pre>	<p>75. El ordenador del gasto y la UAA firman la OPA, autorizando el pago del anticipo.</p> <p>76. Envía los documentos a la Sección de presupuesto para que realice el trámite respectivo para el pago del anticipo al contratista, mediante el procedimiento financiero Egresos por Bancos.</p> <p>77. En caso de adquisición de bienes, el contratista despacha los bienes con la factura.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Contratista</p>	<p>Factura</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 23 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([20]) --&gt; 78[78. Recibe los bienes, suministros, trabajos]     78 --&gt; 79[79. Verifica los bienes, suministros o trabajos]     79 --&gt; Dec{¿Requiere concepto?}     Dec -- No --&gt; Exit1((16 / Pág 24))     Dec -- Si --&gt; 80[80. Notifica a la Unidad de Soporte.]     80 --&gt; 81[81. Verifica los bienes, suministros o trabajos]     81 --&gt; Concepto[/Concepto/]     Concepto --&gt; End([21])           </pre>	<p>78. Recibe los bienes y/o suministros despachados por el proveedor.</p> <p>79. Verifica con la factura y la orden o contrato los bienes y/o servicios suministrados por el proveedor.</p> <p>80. Si el bien requiere concepto técnico de alguna unidad de soporte, notifica a la unidad sobre la llegada de los bienes y solicita su verificación.</p> <p>81. Verifica que los bienes adquiridos cumplan con los requisitos y características estipulados en el ???</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Responsable de la UAA</p> <p>Sección de Tesorería.</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de la unidad de soporte</p>	<p>Concepto</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 24 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([21]) --&gt; 82[82. Evalúa del Proveedor]     16((16)) --&gt; 82     82 --&gt; 82a{¿Los bienes cumplen?}     82a -- Si --&gt; 84((84. Registra los bienes))     82a -- No --&gt; 83[83. Devuelve bienes o suministros.]     17((17 Págs 22)) --&gt; 83     83 --&gt; 84     84 --&gt; 85[85. Firma del ordenador del gasto y responsable.]     85 --&gt; 85a[Ingreso de elementos al inventario]     18((18 Págs 27)) --&gt; 85a           </pre>	<p>82. Realiza la evaluación del proveedor o contratista, conforme al documento ICO.01 Instructivo Evaluación de Proveedores</p> <p>83. Si los bienes o suministros no cumplen con los requisitos y características estipuladas en el contrato, los devuelve al contratista o proveedor para su cambio o reposición. Las acciones derivadas de estas devoluciones estarán bajo la responsabilidad de la unidad gestora, quien velará por el cumplimiento en el envío de los bienes.</p> <p>84. Si los bienes cumplen, realiza el registro de los mismos en el sistema de información y los funcionarios responsables de los mismos, generando el Comprobante de Salida de Almacén.</p> <p>85. El ordenador de gasto y el responsable de los bienes, firman el Comprobante de Salida de Almacén.</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>ICO. 01 Instructivo Evaluación de Proveedores</p> <p>Comprobante Salida de Almacén</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 25 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     15((15)) --&gt; D{¿Servicios o consultoría?}     D -- Si --&gt; 86[86. Ejecuta el objeto del contrato]     D -- No --&gt; 19((19 / Pág 26))     86 --&gt; 87[87. Cumple con los pagos y demás requisitos.]     20((20)) --&gt; 87     87 --&gt; 88[88. Elabora informe de cumplimiento.]     88 --&gt; Informe[/Informe/]     Informe --&gt; 89[89. Verifica cumplimiento.]     89 --&gt; 22{22}           </pre>	<p>86. Si se adquieren servicios o consultorías, el contratista ejecuta el objeto del contrato.</p> <p>87. El contratista debe cumplir, independiente de la cancelación de los honorarios, con los pagos al servicio de salud obligatorio, pensiones y riesgos profesionales.</p> <p>88. El contratista debe realizar un informe de avance y cumplimiento de las actividades desarrolladas, en compañía del interventor u ordenador de gasto, según el caso.</p> <p>89. Verifica el cumplimiento del objeto del contrato, los pagos y los requisitos estipulados en la orden.</p>	<p>Contratista</p> <p>Contratista</p> <p>Contratista Interventor u Ordenador de Gasto</p> <p>Profesional de la DCPI Interventor u Ordenador de Gasto</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 26 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([22]) --&gt; D1{¿Cumple?}     D1 -- No --&gt; E1((20 Pág 25))     D1 -- Si --&gt; R1[90. Evalúa al proveedor.]     R1 --&gt; E2((18 Pág 27))     R1 --&gt; D2{¿OT u obras civiles?}     D2 -- No --&gt; E3((14 Pág 22))     D2 -- Si --&gt; R2[91. Verifica avance de obra.]     E4((19)) --&gt; D2     E5((21)) --&gt; R2     R2 --&gt; R3[92. Elabora actas de obra.]     R3 --&gt; R4[Actas de obra]     R4 --&gt; End([23])         </pre>	<p>90. Si los servicios están conformes a lo estipulado en la orden o contrato, realiza la evaluación del proveedor, conforme al documento ICO. 01 Evaluación del Proveedor.</p> <p>91. En los procesos contractuales cuyo objeto sean trabajos u obras civiles, verifica el avance de la obra conforme a lo estipulado en el cronograma de ejecución.</p> <p>92. Elaboran en conjunto las actas de obra derivadas de las visitas y seguimiento a las obras o trabajos,.</p>	<p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI Interventor u Ordenador de Gasto Contratista</p>	<p>ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores</p> <p>Actas de Obra</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 27 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([23]) --&gt; 93[93. Verifica cumplimiento.]     93 --&gt; 94[94. Evalúa al proveedor.]     94 --&gt; D1{¿Cumple?}     D1 -- No --&gt; 21((21 Págs 26))     D1 -- Si --&gt; 18((18))     18 --&gt; D2{¿Pago único o último pago?}     D2 -- Si --&gt; 22((22 Págs 29))     D2 -- No --&gt; 95(95. Elabora OPA del período)     95 --&gt; OPA[OPA]     OPA --&gt; End([24])     </pre>	<p>93. Verifica el cumplimiento del objeto del contrato y los requisitos estipulados.</p> <p>94. Realiza la evaluación del contratista conforme al documento ICO. 01 Evaluación de Proveedores</p> <p>95. Si el pago de las adquisiciones u obras es parcial, elabora la OPA del período correspondiente.</p>	<p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p>	<p>ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores</p> <p>OPA</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 28 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([24]) --&gt; 96[96. Firma la OPA]     96 --&gt; 97[97. Verifica la orden o contrato y los documentos soporte]     97 --&gt; Dec{¿Cumple?}     Dec -- No --&gt; 98[98. Realiza modificaciones o ajustes.]     Dec -- Si --&gt; 99[99. Envía orden o contrato y documentos soporte]     98 --&gt; 99     99 --&gt; Out[Orden o contrato Documentos soporte]     Out --&gt; End([25])     </pre>	<p>96. El ordenador de gasto y el jefe de la unidad gestora firman la OPA para autorizar el pago.</p> <p>97. Verifica el contrato y los documentos soporte de avance o cumplimiento parcial.</p> <p>98. Si no se ha cumplido satisfactoriamente con los avances o entregas del objeto contratado, el contratistas realiza las modificaciones, cambios o ajustes.</p> <p>99. Si ha cumplido satisfactoriamente, envía la orden o contrato y los documentos soporte a la Sección de Presupuesto, para realizar el trámite de pago correspondiente.</p>	<p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Profesional de la DCPI Interventoría u Ordenador de Gasto</p> <p>Contratista</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>Orden o contrato Documentos soporte</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 29 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     25{{25}} --&gt; 100[100. Recibe documentos.]     100 --&gt; EB[Egresos por Bancos]     EB --&gt; 18((18 Pág 27))     22((22)) --&gt; 101(101. Elabora OPA)     101 --&gt; OPA[OPA]     OPA --&gt; 102[102. Firma OPA]     102 --&gt; 103[103. Elabora el acta de liquidación.]     103 --&gt; 26{{26}}         </pre>	<p>100. La Sección de Presupuesto recibe los documentos para realizar el trámite de pago respectivo, conforme al procedimiento financiero Egresos por Bancos</p> <p>101. Si se realiza un pago único o último pago, elabora la OPA correspondiente.</p> <p>102. El ordenador de gasto y el jefe de la unidad gestora firman la OPA autorizando el pago.</p> <p>103. Elabora el Acta de Liquidación del proceso contractual.</p>	<p>Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>Procedimiento Egresos por Bancos</p> <p>OPA</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

**CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV**

Versión : 02

Página 30 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     26[26] --&gt; 104[104. Verifica la orden o contrato y los documentos soporte]     104 --&gt; 104D{¿Cumple?}     104D -- Si --&gt; 106[106. Envía orden o contrato y documentos soporte]     104D -- No --&gt; 105[105. Solicita modificaciones.]     105 --&gt; 104     106 --&gt; 107[107. Recibe documentos.]     107 --&gt; 27[27]           </pre>	<p>104. Verifica el contrato y los documentos soporte de avance o cumplimiento parcial.</p> <p>105. Si no se han cumplido satisfactoriamente los requisitos y características del contrato, solicita realizar los ajustes y modificaciones al contratista.</p> <p>106. Si ha cumplido satisfactoriamente, envía la orden o contrato y los documentos soporte a la Sección de Presupuesto.</p> <p>107. La Sección de Presupuesto recibe los documentos para iniciar el trámite de pago respectivo, conforme al procedimiento financiero Egresos por Bancos</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p>	<p>Orden o contrato Documentos soporte</p> <p>Procedimiento Egresos por Bancos</p>



PROCESO CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 31 de 36

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     27[27] --&gt; A[Egresos por Bancos]     A --&gt; B{¿Pólizas, garantías o servicios?}     B -- Si --&gt; C[108. Tramita las acciones necesarias]     C --&gt; D[109. Evalúa al proveedor.]     D --&gt; E[110. Realiza control selectivo.]     E --&gt; F[111. Ejerce funciones de control.]     F --&gt; G([FIN])     B -- No --&gt; E           </pre>	<p>108. 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>109. Realiza la evaluación del proveedor conforme a lo estipulado en el documento ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores.</p> <p>110. Realiza el control selectivos de los procesos llevados a cabo por las UAA.</p> <p>111. Ejerce las funciones de control propias de su actividad.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Control Interno y Evaluación de Gestión</p>	<p>ICO. 01 Evaluación de Proveedores</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento
2		El procedimiento se elabora en el nuevo formato aprobado para el Sistema de Gestión de Calidad. Se adicionan las actividades de Evaluación de Proveedores y se ajusta la verificación de los productos comprados.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 33 de 36

## 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 la 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 el Código de urbanismo de la universidad.

- 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 estén 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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 34 de 36

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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 35 de 36

## 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 de referencia o pliego de condiciones, previo estudio del ordenador del gasto, como respaldo de las actuaciones precontractuales realizadas dentro de todo proceso licitatorio, debiendo permanecer válida durante el período 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 período 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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.02

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA MAYOR O IGUAL A 50 Y MENOR A 500 SMLMV

Versión : 02

Página 36 de 36

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.



**PROCESO CONTRATACIÓN**

Código : PCO.03

**CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)**

Versión : 02

Página I de 35

Revisó: Ing. Piedad Rincón - Planeación  
Ing. Mario Humberto Torres – Director Contratación

Aprobó

Fecha de aprobación:

**OBJETIVO**

Establecer las directrices para la adquisición de bienes y servicios por parte de las Unidades Académicas y/o Administrativas mediante licitación pública para montos iguales o superiores a 500 SMLMV.

**ALCANCE**

Aplica a todas las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por unidades Académicas y/o Administrativas cuyo monto sea igual o superior a 500 SMLMV.

**NORMATIVIDAD**

- NTC ISO 9001:2000.
- 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 249/2004
- 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.

**DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- 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.
- 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.03

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 2 de 35

## DEFINICIONES

- Reglamento: Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.
- 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.

## CONSIDERACIONES

- 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.
- 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, adquisiciones 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.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

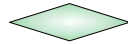
Página 3 de 35



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



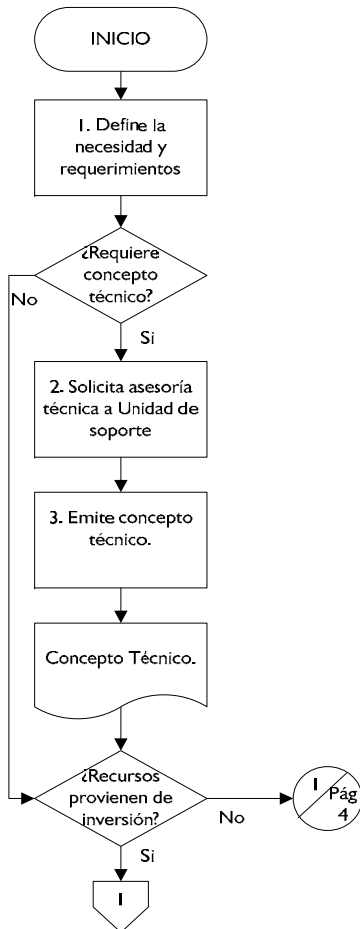
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. La Unidad Académico Administrativa define la necesidad y requerimientos de los bienes o servicios a contratar previa verificación del principio de planeación estipulado en el art. 8 del Reglamento de Contratación.

Ordenador de Gasto de UAA

2. La UAA debe solicitar asesoría técnica a la unidad de soporte correspondiente si es necesario.

Ordenador de Gasto de UAA

3. La Unidad Asesora emite el concepto técnico requerido por la UAA.

Director de la Unidad Asesora

Concepto Técnico



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 4 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start{{1}} --&gt; Step4[4. Soporta con proyecto registrado en BPPIUIS]     Step4 --&gt; Step5((5. Consulta precios en la base de datos del sistema.))     Step5 --&gt; Decision{¿Existen precios en sistema?}     Decision -- Si --&gt; Step7[7. Elabora especificaciones técnicas y define presupuesto.]     Decision -- No --&gt; Step6[6. Solicita cotizaciones]     Step6 --&gt; Step7     Step7 --&gt; Step8((8. Verifica CDP))     Step8 --&gt; End{{2}}     </pre>	<p>4. Si los recursos del contrato provienen de inversión, presenta el proyecto para su registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la UIS – BPPIUIS, y una vez obtiene la viabilidad y disponibilidad presupuestal inicia el trámite de contratación.</p> <p>5. La UAA procede a consultar precios en la base de datos de contratación en línea del sistema. Si el objeto a contratar no se encuentra en el sistema podrá cotizarlo en el mercado externo.</p> <p>6. Si no se encuentran bienes o servicios solicitados en la base de datos, se deben solicitar cotizaciones en el mercado externo. Las cotizaciones deben ser solicitadas en sobre cerrado y con fecha y hora máxima de entrega.</p> <p>7. Elabora especificaciones técnicas del bien o servicio a adquirir y define presupuesto. Para el caso de contratación de personal externo mediante mecanismos de tercerización, la División de Recursos Humanos elabora la proyección y determina el valor estimado del contrato de acuerdo a las escalas salariales de la Universidad. Es necesario tener en cuenta la apropiación presupuestal aprobada.</p> <p>8. Verificar a través del Sistema Financiero que exista certificado de disponibilidad presupuestal (CDP)</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>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>Procedimiento financiero Modificación Presupuestal</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 5 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([2]) --&gt; CDP{¿Existe CDP?}     CDP -- Si --&gt; Page6((2 Pág. 6))     CDP -- No --&gt; Aprop[9. Consulta apropiación]     Aprop --&gt; Dispon{¿Existe disponibilidad?}     Dispon -- Si --&gt; CDP     Dispon -- No --&gt; Mod[10. Solicita Modificación Presupuestal]     Mod --&gt; ModBox[Modificación Presupuestal]     ModBox --&gt; CDP     ModBox --&gt; CDPReq[11. Solicita CDP.]     CDPReq --&gt; End([3])     </pre>	<p>9. La UAA debe verificar a través del Sistema Financiero que exista certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y que la disponibilidad sea suficiente. Si no tiene CDP o éste no es suficiente, solicita un nuevo CDP siempre y cuando disponga de apropiación.</p> <p>10. Si existe disponibilidad presupuestal, o en otros CDP existen recursos disponibles, no comprometidos, solicita la modificación presupuestal a la Sección de Presupuesto conforme a la normatividad establecida.</p> <p>11. LA UAA solicita a la sección de Presupuesto un nuevo CDP</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Sección de Presupuesto</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Procedimiento de Modificación Presupuestal</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 6 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([3]) --&gt; D1{¿Aprueba CDP?}     D1 -- Si --&gt; B1(13. Asigna CDP)     D1 -- No --&gt; B2(12. Rechaza solicitud.)     B2 --&gt; P1((3 Pág 5))     P1 --&gt; D2{¿CDP suficiente?}     D2 -- No --&gt; P2((4 Pág 5))     P2 --&gt; D1     D2 -- Si --&gt; B1     B1 --&gt; B3[14. Envía especificaciones técnicas y CDP a Contratación]     B3 --&gt; D3{Existen proyectos similares?}     D3 -- No --&gt; P3((5 Pág 7))     D3 -- Si --&gt; End([4])         </pre>	<p>12. Si se presentan inconsistencias, rechaza la solicitud y registra en el sistema el motivo de no aceptación.</p> <p>13. Crea el CDP y lo asigna a la UAA solicitante.</p> <p>14. Envía las especificaciones técnicas o requerimientos de los bienes o servicios solicitados, el respectivo CDP y los documentos adjuntos necesarios a la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión. Para los proyectos de inversión viabilizados y registrados en el BPPIUIS, adjunta la documentación completa.</p>	<p>Sección de Presupuesto</p> <p>Sección de Presupuesto</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>FCO.02 Solicitud de licitación/convocatoria</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 7 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     4{4} --&gt; 15[15. Realiza proceso unificado.]     15 --&gt; 16[16. Elabora PC preliminares.]     5((5)) --&gt; 16     16 --&gt; 17(17. Publica PC preliminares)     17 --&gt; 18{¿Observaciones?}     18 -- No --&gt; 6((6 Pág 8))     18 -- Si --&gt; 18a[18. Evalúa observaciones a PC.]     18a --&gt; 19[19. Realiza aclaraciones.]     19 --&gt; 5{5}           </pre>	<p>15. La DCPI consulta con las UAA la existencia de proyectos similares. Si existen, analiza la conveniencia institucional de realizar un proceso de contratación unificado según lo dispuesto en los parágrafos I y II del art. 27 de la Resolución 809/05.</p> <p>Cuando deba contratarse proyectos de diferente UAA mediante un solo proceso de selección, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión actuará directamente como ordenador del gasto.</p> <p>16. A partir de las especificaciones o requerimientos presentados por la UAA, se elaboran los pliegos de condiciones preliminares y se autoriza su publicación. Para el caso de obras civiles, tramita ante las entidades estatales correspondientes la aprobación de licencias, estudios y diseños técnicos que requiera el proyecto.</p> <p>17. La DSI publica los PC preliminares en la página web de la Universidad.</p> <p>18. Los interesados, en caso de requerirlo, pueden solicitar aclaraciones, presentar o remitir observaciones a la DCPI, acerca de los pliegos de condiciones preliminares. La DCPI evaluará dichas observaciones y, si lo considera necesario prepara las aclaraciones al los pliegos de condiciones preliminares .</p> <p>19. Realiza aclaraciones a los pliegos de condiciones preliminares, si es el caso.</p>	<p>Director de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Director de la DCPI</p>	<p>Resolución No. 809 de 2005</p> <p>Pliego de Condiciones Preliminares</p> <p>Observaciones a PC preliminares</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 8 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start{{5}} --&gt; T20[20. Conforma versión definitiva de PC.]     T20 --&gt; D20[/Pliego de Condiciones definitivo/]     D20 --&gt; T21[21. Elabora resolución de apertura, envío a Secretaría General]     T21 --&gt; T22[22. Revisa proyecto de resolución de apertura y asigna número]     T22 --&gt; T23[23. Firma la resolución]     T23 --&gt; T24[24. Aprueba los PC definitivos.]     T24 --&gt; End{{6}}         </pre>	<p>20. Afina contenido de los pliegos de condiciones definitivos y define cronograma del proceso licitatorio con el apoyo de la unidad gestora y de las unidades de soporte correspondientes.</p> <p>21. Elaboración del proyecto de resolución de apertura de la licitación pública que es enviado a Secretaría General.</p> <p>22. Revisa proyecto de resolución de apertura de la licitación y asigna número a la misma.</p> <p>23. El Secretario General firma la Resolución y la envía a Rectoría para su posterior aprobación.</p> <p>24. Estudia la documentación remitida y si no encuentra observaciones, firma de la resolución de apertura de licitación pública, aprobando pliegos de condiciones definitivos, cronograma del proceso y trámite contractual. Si encuentra observaciones notifica a la DCPI para que realice las modificaciones necesarias.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Secretario General</p> <p>Secretario General</p> <p>Rector</p>	<p>Resolución de Apertura de Licitación Pública</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 9 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     6{{6}} --&gt; R1[Resolución de apertura de licitación pública.]     R1 --&gt; 25[25. Solicita publicación.]     25 --&gt; 26((26. Publica los documentos en la pág. web))     26 --&gt; 27[27. Adquiere PC definitivos]     27 --&gt; 28[28. Evalúa observaciones]     28 --&gt; D{¿Observaciones modifican PC?}     D -- No --&gt; 7_10((7 Pág 10))     D -- Si --&gt; 7{{7}}         </pre>	<p>25. Solicita a la División de Servicios de Información publicar en la página web de la Universidad, la Resolución de Apertura y el pliego de condiciones definitivo por un término no menor a diez (10) días calendario. En los casos en que la Universidad lo considere pertinente, según la naturaleza objeto de la licitación, podrá convocar a una audiencia aclaratoria para precisar el contenido del pliego de condiciones.</p> <p>26. La División de Servicios de Información publica los PC definitivos y la respectiva resolución de apertura de la licitación.</p> <p>27. Adquisición de el pliego de condiciones definitivo, previa cancelación del mismo. Adicionalmente, el proponente puede solicitar las aclaraciones o realizar las observaciones que considere pertinentes y las remite a la DCPI, dentro del plazo definido en el cronograma, por vía escrita o electrónica.</p> <p>28. La DCPI recibe observaciones hechas a los PC definitivos por parte de los proponentes, para su posterior evaluación.</p>	<p>Director de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p> <p>Proponente</p> <p>Director de la DCPI</p>	<p>Acuerdo 019 de 2005 Acta de Audiencia Aclaratoria</p> <p>Observaciones a los TR definitivos</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 10 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start7{{7}} --&gt; 29[29. Elabora addendas]     29 --&gt; 30[30. Solicita publicación de addendas]     30 --&gt; 31((31. Publica addendas en página Web))     31 --&gt; 32[32. Elabora acta de cierre]     32 --&gt; Acta[Acta de cierre]     Acta --&gt; 33((33. Publica acta de cierre en página Web))     33 --&gt; End8{{8}}     </pre>	<p>28. La DCPI responde a las observaciones hechas por parte de los proponentes con addendas que se harán a los PC definitivos.</p> <p>29. Se autoriza publicar las addendas producto de las observaciones de los proponentes.</p> <p>30. Se publica la addenda en la Web de la Universidad.</p> <p>31. Realiza el cierre de la licitación pública en la fecha, lugar y hora señalados en los pliegos de condiciones. Elabora el acta de cierre debidamente firmada por los funcionarios de la Universidad y los proponentes asistentes. Autoriza la publicación del acta de cierre en la página Web.</p> <p>32. Se publica el acta de cierre del proceso de contratación en la Página Web de la Universidad.</p>	<p>Director de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p>	<p>Addendas</p> <p>FCO.03, FCO.04, FCO.05</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 11 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([8]) --&gt; D{¿Se presentan propuestas?}     D -- No --&gt; Exit1((8 Pág 16))     D -- Si --&gt; S34[34. Asigna Comité Evaluador.]     S34 --&gt; S35[35. Envía propuestas al Comité Evaluador.]     S35 --&gt; S36[36. Realiza evaluación jurídica]     S36 --&gt; E[Evaluación Jurídica.]     E --&gt; S37[37. Realiza evaluación técnica y económica.]     S37 --&gt; End([9])             </pre>	<p>34. Elabora resolución mediante la cual se designa el Comité Evaluador para las propuestas a la licitación, si se requiere.</p> <p>35. Envía copia de las propuestas presentadas al Comité Evaluador autorizado según resolución.</p> <p>36. La DCPI realiza evaluación jurídica de las ofertas presentadas por medio de su asesor jurídico.</p> <p>37. Realiza evaluación técnica y económica de las ofertas recibidas que hayan cumplido la totalidad de los aspectos legales señalados en los pliegos de condiciones. Envía informe de evaluación a la DCPI para su revisión y aprobación.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Auxiliar Administrativo de la DCPI</p> <p>Asesor Jurídico de la DCPI</p> <p>Comité Evaluador</p>	<p>Resolución de asignación de Comité Evaluador</p> <p>Propuestas</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 12 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     9[9] --&gt; Eval[Evaluación técnica y económica.]     Eval --&gt; 38[38. Verifica evaluación jurídica, técnica y económica.]     38 --&gt; Dec{¿Encuentra inconsistencias?}     Dec -- No --&gt; 40[40. Solicita publicación de evaluaciones.]     Dec -- Si --&gt; 39[39. Realiza observaciones y envía al comité evaluador.]     39 --&gt; 40     40 --&gt; 41((41. Publica evaluación jurídica y técnica-económica en página Web))     41 --&gt; 10[10]           </pre>	<p>38. La DCPI verifica el informe jurídico, técnico y económico realizado por el Comité Evaluador con el fin de evitar inconsistencias en el mismo.</p> <p>39. Si se encontraron inconsistencias la DCPI hace las respectivas observaciones y envía al Comité Evaluador junto con el informe para que se realicen los ajustes pertinentes.</p> <p>40. Una vez verificados los informes de evaluación jurídica y técnica-económica, autoriza la publicación de éstos en la página Web.</p> <p>41. Las evaluaciones jurídica y técnica-económica son publicadas en la página web de la Universidad.</p>	<p>Director de la DCPI</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 13 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     10{10} --&gt; D1{¿Observaciones a evaluación?}     D1 -- No --&gt; 10_Pag14((10 / Pág 14))     D1 -- Si --&gt; D2{¿Observaciones jurídicas?}     D2 -- No --&gt; 43[43. Responde observaciones técnico-económicas.]     D2 -- Si --&gt; 42[42. Responde observaciones jurídicas]     42 --&gt; 43     43 --&gt; D3{¿Modificar informe?}     D3 -- No --&gt; 43     D3 -- Si --&gt; 44[44. Realiza ajustes a informe de evaluación técnica y económica.]     44 --&gt; 11{11}     </pre>	<p>42. Si los proponentes presentan observaciones al informe de evaluación jurídica, analiza y elabora respuestas.</p> <p>43. En caso de observaciones al informe de evaluación técnica y económica, estas se remiten al Comité Evaluador, encargado de responderlas. Si se modifica el informe de evaluación, realizan los ajustes respectivos.</p> <p>44. Si las observaciones requieren que se modifique el informe de evaluación jurídica, técnica y económica, realiza los ajustes necesarios.</p>	<p>Asesor Jurídico de la DCPI</p> <p>Asesor Jurídico y Comité Evaluador</p> <p>Asesor Jurídico y Comité Evaluador</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 14 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([11]) --&gt; 45[45. Verifica respuestas de Comité y nuevo informe.]     45 --&gt; 45a{¿Encuentra inconsistencias?}     45a -- No --&gt; 47[47. Solicita publicación de respuestas y modificaciones.]     45a -- Si --&gt; 46[46. Realiza observaciones.]     46 --&gt; 46a((11 Pág 13))     47 --&gt; 48((48. Publica respuestas y modificaciones a evaluación.))     48 --&gt; 48a{¿Propuestas hábiles?}     48a -- No --&gt; 48b((8 Pág 16))     48a -- Si --&gt; 12([12])     </pre>	<p>45. El comité evaluador envía respuestas y modificaciones del informe de evaluación, a la DCPI. Esta verifica respuestas del Comité Evaluador. Si las observaciones modifican el informe de evaluación, revisa ajustes.</p> <p>46. Si se encuentran inconsistencias en las respuestas o modificaciones hechas por el comité evaluador, la DCPI hace las respectivas observaciones y envía al Comité.</p> <p>47. Una vez verificadas las respuestas a las observaciones y las modificaciones a la evaluación, se autoriza la publicación de éstas en la página Web.</p> <p>48. Se publican las respuestas y modificaciones efectuadas a la evaluación jurídica y técnico-económica en la página Web.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 15 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start{{12}} --&gt; 49[49. Elabora Resolución de Adjudicación del contrato.]     49 --&gt; 50[50. Envía Resolución]     50 --&gt; 51[51. Firma Resolución]     51 --&gt; ResAdj[Resolución de adjudicación]     ResAdj --&gt; 52[52. Solicita publicación.]     52 --&gt; 53([53. Publica Resolución en la página Web.])     53 --&gt; End((12 / Pág 16))           </pre>	<p>49. La DCPI elabora el proyecto de resolución de adjudicación del contrato, la cual será validada por Secretaría General</p> <p>50. Envía la Resolución de Adjudicación al Rector.</p> <p>51. Analiza los documentos y si no encuentra observaciones, firma la Resolución y la devuelve a la DCPI. Si encuentra observaciones la envía a la DCPI para realizar las modificaciones requeridas.</p> <p>52. Solicita a la DSI la publicación de la Resolución de Adjudicación.</p> <p>53. Publica adjudicación del contrato en la página web de la Universidad.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Rector</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p>	<p>Resolución de Adjudicación</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 16 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start((8)) --&gt; S54[54. Elabora Resolución de declaratoria de desierta.]     S54 --&gt; S55[55. Firma la Resolución de declaratoria de desierta.]     S55 --&gt; D55[Resolución de declaratoria de desierta]     D55 --&gt; S56[56. Solicita Publicación]     S56 --&gt; S57(57. Publica resolución en pág. web)     S57 --&gt; C13((13 Pág 4))     C13 --&gt; D57{¿Compra en el exterior?}     D57 -- Si --&gt; E13[/13/]     D57 -- No --&gt; C14((14 Pág 17))     C14 --&gt; E14[/14 Pág 17/]     </pre>	<p>54. En caso de no presentarse propuestas o cuando las propuestas no son hábiles, la DCPI elabora el proyecto de resolución de declaratoria de desierta de la licitación pública.</p> <p>55. Analiza los documentos y si no encuentra observaciones, firma la Resolución y la devuelve a la DCPI. Si encuentra observaciones la envía a la DCPI para realizar las modificaciones requeridas.</p> <p>56. Solicita la publicación en la página web de la universidad, de la Resolución de adjudicación o declaratoria de desierta de la licitación pública.</p> <p>53. Publica en la página web de la Universidad, la resolución de declaratoria de desierta.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Rector</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>División de Servicios de Información</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 17 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     13{{13}} --&gt; Importaciones[Importaciones]     Importaciones --&gt; 58((58. Verifica registro del proveedor))     14((14)) --&gt; 58     58 --&gt; 58{¿Está registrado?}     58 -- Si --&gt; 61[61. Elabora minuta del contrato]     58 -- No --&gt; 59[59. Recoge información del proveedor.]     59 --&gt; 60((60. Registra proveedor))     60 --&gt; 61     61 --&gt; 14{{14}}         </pre>	<p>En caso de adquisición de bienes, cuando corresponda a una compra en el exterior, realiza procedimiento de importación.</p> <p>58. Verifica que el proveedor se encuentre registrado en la base de datos de proveedores UIS</p> <p>59. La DCPI registra la información del proveedor en el documento FCO. 01 Registro de Proveedores.</p> <p>60. La sección de presupuesto recibe los documentos que soportan el registro del proveedor, los revisa y valida la información, realizando el registro en el sistema de información. <i>Sistema Financiero – Secretaría unidad o proyecto – Manejo de egresos - Verificación de proveedores</i></p> <p>61. Elaboración de la minuta de contrato con formalidades plenas, envío a la Rectoría y al proveedor o contratista, previa revisión y visto bueno de Asesoría Jurídica de la Universidad.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Auxiliar administrativo de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>PCO.06 Procedimiento de Importaciones</p> <p>FCO.01 Registro de Proveedores</p> <p>Minuta del Contrato</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 18 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     14[14] --&gt; A[Minuta del Contrato]     A --&gt; B[62. Firma contrato]     B --&gt; C[63. Asigna interventor]     C --&gt; D[Resolución de asignación de interventoría.]     D --&gt; E[64. Constituye Pólizas]     E --&gt; F[Póliza de Garantía]     F --&gt; 15[15]           </pre>	<p>62. Firma el contrato y devuelve a la DCPI.</p> <p>63. Contrata o asigna interventor técnico administrativo, quien verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas del contrato y de las obligaciones del contratista durante todo el proceso y demás funciones específicas asignadas en los pliegos de condiciones. Reporta lo anterior al Rector y al Director de Contratación</p> <p>64. Se constituyen a favor de la Universidad las pólizas con las garantías a que haya lugar, de conformidad con lo establecido en los pliegos de condiciones, las cuales tendrá por objeto respaldar el cumplimiento de todas las obligaciones que surjan a cargo del contratista en razón de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.</p>	<p>Rectoría</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Contratista</p>	<p>Resolución de asignación de interventoría</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV  
(LICITACIONES)

Versión : 02

Página 19 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     15_in[15] --&gt; D{¿Impuesto de timbre?}     D -- Si --&gt; 65[65. Paga impuesto de timbre.]     65 --&gt; R[Recibo impuesto de timbre]     R --&gt; 66[66. Envía la documentación]     D -- No --&gt; 66     15_out((15)) --&gt; 67[67. Recibe la documentación.]     67 --&gt; 68[68. Verifica los documentos y garantías.]     68 --&gt; 16_out[16]             </pre>	<p>65. Si requiere, cancela el impuesto de timbre.</p> <p>66. Envía la documentación requerida en los TR a la DCPI.</p> <p>67. La DCPI recibe la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso contractual.</p> <p>68. Verifica que la documentación y las garantías estén acorde con los requerimientos del proceso contractual. Realiza el registro contractual.</p>	<p>Contratista</p> <p>Contratista</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>Recibo de pago</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 20 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     16[16] --&gt; D1{¿Los documentos cumplen?}     D1 -- Si --&gt; D2{¿Pago de anticipo?}     D1 -- No --&gt; B1[69. Solicita modificación o cambio.]     B1 --&gt; C1((15 Pág 19))     D2 -- Si --&gt; E1(70. Elabora OPA)     E1 --&gt; B2[71. Firma la OPA]     B2 --&gt; B3[72. Envía documentos a presupuesto]     B3 --&gt; 17[17]     D2 -- No --&gt; C2((16 Pág 21))         </pre>	<p>69. Si alguno de los documentos o garantías no están conformes a los requisitos exigidos por el proceso contractual, solicita la modificación o cambio al contratista.</p> <p>70. Si se estipula el pago de anticipo al contratista para el desarrollo del proceso contractual, elabora la OPA correspondiente. <i>Sistema Financiero – Secretaría unidad o proyecto – Manejo de Egresos - Contratación</i></p> <p>71. El ordenador del gasto y la UAA firman la OPA, autorizando el pago del anticipo.</p> <p>72. Envía los documentos a la Sección de presupuesto para que realice el trámite respectivo para el pago del anticipo al contratista, mediante el procedimiento financiero Egresos por Bancos.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 21 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     17{{17}} --&gt; A[Contrato y OPA]     A --&gt; B[Documentos soporte]     B --&gt; C[Egresos por Bancos]     C --&gt; D{¿Adquisición de bienes?}     D -- No --&gt; E((17 / Pág. 23))     D -- Si --&gt; F[73. Despacha los bienes con la factura.]     19((19)) --&gt; F     F --&gt; G[74. Recibe los bienes y/o suministros.]     G --&gt; H[75. Verifica los bienes y/o suministros.]     H --&gt; I{{18}}         </pre>	<p>73. En caso de adquisición de bienes, el contratista despacha los bienes con la factura.</p> <p>74. Recibe los bienes y/o suministros despachados por el proveedor.</p> <p>75. Verifica con la factura y la orden o contrato los bienes y/o suministros enviados por el proveedor.</p>	<p>Contratista</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Responsable de la UAA</p>	<p>Factura</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 22 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     18((18)) --&gt; D1{¿Requiere concepto?}     D1 -- Si --&gt; T1[76. Notifica a la Unidad de soporte.]     T1 --&gt; T2[77. Verifica los bienes y/o suministros.]     T2 --&gt; D2[/Concepto/]     D2 --&gt; T3[78. Evalúa al Proveedor]     D1 -- No --&gt; T3     T3 --&gt; D3{¿Los bienes cumplen?}     D3 -- Si --&gt; C1((18 Pág 23))     D3 -- No --&gt; 19((19))     </pre>	<p>76. Si el bien requiere concepto técnico de alguna unidad de soporte, notifica a la unidad sobre la llegada de los bienes y solicita su verificación.</p> <p>77. Verifica que los bienes adquiridos cumplan con los requisitos y características estipulados en el contrato.</p> <p>78. Realiza la evaluación del proveedor o contratista, conforme al documento ICO.01 Instructivo Evaluación de Proveedores</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Profesional de la unidad de soporte</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Concepto</p> <p>ICO. 01 Instructivo Evaluación de Proveedores</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 23 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     19{19} --&gt; 79[79. Devuelve bienes o suministros.]     79 --&gt; 19Pag21((19 / Pág 21))     18((18)) --&gt; 80(80. Registra los bienes)     80 --&gt; 81[81. Firma del ordenador del gasto y responsable.]     81 --&gt; 82[Ingreso de elementos al inventario]     82 --&gt; 20Pag26((20 / Pág 26))     17((17)) --&gt; 17Dec{¿Servicios o consultoría?}     17Dec -- No --&gt; 21Pag25((21 / Pág 25))     17Dec -- Si --&gt; 82E[82. Ejecuta el objeto del contrato]     82E --&gt; 20{20}           </pre>	<p>79. Si los bienes o suministros no cumplen con los requisitos y características estipuladas en el contrato, los devuelve al contratista o proveedor para su cambio o reposición. Las acciones derivadas de estas devoluciones estarán bajo la responsabilidad de la unidad gestora, quien velará por el cumplimiento en el envío los bienes.</p> <p>80. Si los bienes cumplen, realiza el registro de los mismos en el sistema de información, junto con la información de los funcionarios responsables de los mismos, generando el Comprobante de Salida de Almacén. <i>Sistema Financiero – Secretaria Unidad o proyecto – Manejo de Egresos - Contratación</i></p> <p>81. El ordenador de gasto y el responsable de los bienes, firman el Comprobante de Salida de Almacén.</p> <p>82. Si se adquieren servicios o consultorías, el contratista ejecuta el objeto del contrato.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Contratista</p>	<p>Comprobante Salida de Almacén</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

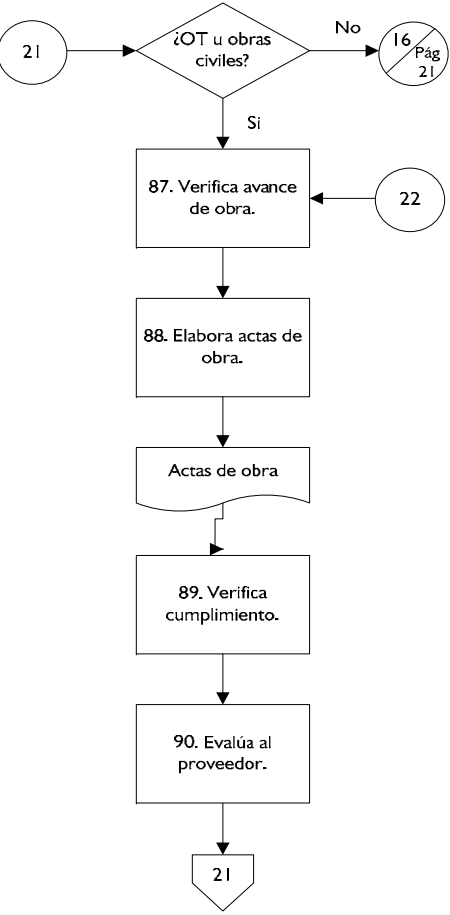
Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 24 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([20]) --&gt; 83[83. Cumple con los pagos y demás requisitos.]     83 --&gt; 84[84. Elabora informe de cumplimiento.]     84 --&gt; Informe[/Informe/]     Informe --&gt; 85[85. Verifica cumplimiento.]     85 --&gt; 86[86. Evalúa al proveedor.]     86 --&gt; Cumple{¿Cumple?}     Cumple -- No --&gt; 83     Cumple -- Si --&gt; End((20 / Pág 26))         </pre>	<p>83. El contratista debe cumplir, independiente de la cancelación de los honorarios, con los pagos al servicio de salud obligatorio, pensiones y riesgos profesionales.</p> <p>84. El contratista, en conjunto con el interventor, deben realizar un informe de avance y cumplimiento de las actividades desarrolladas.</p> <p>85. Verifica el cumplimiento del objeto del contrato, los pagos y los requisitos estipulados en la orden.</p> <p>86. Si los servicios están conformes a lo estipulado en la orden o contrato, realiza la evaluación del proveedor, conforme al documento ICO. 01 Evaluación del Proveedor.</p>	<p>Contratista</p> <p>Contratista Interventor</p> <p>Profesional de la DCPI Interventor Ordenador de Gasto</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start((21)) --&gt; D{¿OT u obras civiles?}     D -- No --&gt; End1((16 / Pág 21))     D -- Si --&gt; S87[87. Verifica avance de obra.]     S87 --&gt; S88[88. Elabora actas de obra.]     S88 --&gt; D1[Actas de obra]     D1 --&gt; S89[89. Verifica cumplimiento.]     S89 --&gt; S90[90. Evalúa al proveedor.]     S90 --&gt; End2{21}     C22((22)) --&gt; S87             </pre>	<p>87. En los procesos contractuales cuyo objeto sean trabajos u obras civiles, verifica el avance de la obra conforme a lo estipulado en el cronograma de ejecución.</p> <p>88. Elaboran las actas de obra derivadas de las visitas y seguimiento a las obras o trabajos.</p> <p>89. Verifica el cumplimiento del objeto del contrato y los requisitos estipulados.</p> <p>90. Realiza la evaluación del contratista conforme al documento ICO. 01 Evaluación de Proveedores</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI Interventor</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Actas de Obra</p> <p>ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 26 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     21{{21}} --&gt; C{¿Cumple?}     C -- No --&gt; 22_25((22 Pág 25))     C -- Si --&gt; P{¿Pago único o último pago?}     20((20)) --&gt; P     P -- Si --&gt; 23_28((23 Pág 28))     P -- No --&gt; 91(91. Elabora OPA del período)     91 --&gt; OPA[OPA]     OPA --&gt; 92(92. Firma la OPA)     92 --&gt; 93(93. Verifica la orden o contrato y los documentos soporte)     24((24)) --&gt; 93     93 --&gt; 22{{22}}     </pre>	<p>91. Si el pago de las adquisiciones u obras es parcial, elabora la OPA del período correspondiente.</p> <p>92. El ordenador de gasto y el jefe de la unidad gestora firman la OPA para autorizar el pago.</p> <p>93. Verifica el contrato y los documentos soporte de avance o cumplimiento parcial.</p>	<p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>OPA</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 27 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start((22)) --&gt; Decision{¿Cumple?}     Decision -- Si --&gt; Step95[95. Envía orden o contrato y documentos soporte]     Decision -- No --&gt; Step94[94. Realiza modificaciones o ajustes.]     Step94 --&gt; Step95     Step95 --&gt; Documents[Orden o contrato Documentos soporte]     Documents --&gt; Step96[96. Recibe documentos.]     Step96 --&gt; Egresos[Egresos por Bancos]     Egresos --&gt; End((20 Pág 26))     Step94 -.-&gt; Marker1((24 Pág 26))     </pre>	<p>94. Si no se ha cumplido satisfactoriamente con los avances o entregas del objeto contratado, el contratista realiza las modificaciones, cambios o ajustes.</p> <p>95. Si ha cumplido satisfactoriamente, envía la orden o contrato y los documentos soporte a la Sección de Presupuesto, para realizar el trámite de pago correspondiente.</p> <p>96. La Sección de Presupuesto recibe los documentos para realizar el trámite de pago respectivo, conforme al procedimiento financiero Egresos por Bancos</p>	<p>Contratista</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p>	<p>Orden o contrato Documentos soporte</p> <p>Procedimiento Egresos por Bancos</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 28 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     C23((23)) --&gt; T97(97. Elabora OPA)     T97 --&gt; D97[/OPA/]     D97 --&gt; T98[98. Firma OPA]     T98 --&gt; T99[99. Elabora el acta de liquidación.]     T99 --&gt; T100[100. Verifica la orden o contrato y los documentos soporte]     C26((26)) --&gt; T100     T100 --&gt; D{¿Cumple?}     D -- Si --&gt; C25((25 <del>Pág 29</del>))     D -- No --&gt; C23     </pre>	<p>97. Si se realiza un pago único o último pago, elabora la OPA correspondiente.</p> <p>98. El ordenador de gasto y el jefe de la unidad gestora firman la OPA autorizando el pago.</p> <p>99. Elabora el Acta de Liquidación del proceso contractual.</p> <p>100. Verifica el contrato y los documentos soporte de avance o cumplimiento.</p>	<p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p>	<p>OPA</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 29 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     23{{23}} --&gt; 101[101. Solicita modificaciones.]     101 -- Si --&gt; 26((26 Pág 28))     25((25)) --&gt; 102[102. Envía orden o contrato y documentos soporte]     102 --&gt; Out[Orden o contrato Documentos soporte]     Out --&gt; 103[103. Recibe documentos.]     103 --&gt; Egresos[Egresos por Bancos]     Egresos --&gt; Decision{¿Pólizas, garantías o servicios?}     Decision -- Si --&gt; 24{{24}}     Decision -- No --&gt; 27((27 Pág 30))         </pre>	<p>101. Si no se han cumplido satisfactoriamente los requisitos y características del contrato, solicita realizar los ajustes y modificaciones al contratista.</p> <p>102. Si ha cumplido satisfactoriamente, envía la orden o contrato y los documentos soporte a la Sección de Presupuesto.</p> <p>103. La Sección de Presupuesto recibe los documentos para iniciar el trámite de pago respectivo, conforme al procedimiento financiero Egresos por Bancos</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p>	<p>Orden o contrato Documentos soporte</p> <p>Procedimiento Egresos por Bancos</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 30 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     24{{24}} --&gt; 104[104. Tramita las acciones necesarias]     104 --&gt; 105[105. Evalúa al proveedor.]     105 --&gt; 106[106. Realiza control selectivo.]     106 --&gt; 107[107. Ejerce funciones de control.]     107 --&gt; FIN([FIN])     27((27)) --&gt; 106                     </pre>	<p>104. 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>105. Realiza la evaluación del proveedor conforme a lo estipulado en el documento ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores.</p> <p>106. Realiza el control selectivos de los procesos llevados a cabo por las UAA.</p> <p>107. Ejerce las funciones de control propias de su actividad.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Control Interno y Evaluación de Gestión</p>	<p>ICO. 01 Evaluación de Proveedores</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del Documento
2		El procedimiento se elabora en el nuevo formato aprobado par al Sistema de Gestión de Calidad. Se adicionan las actividades de Evaluación de proveedores y se ajusta la verificación de los productos comprados.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 32 de 35

## 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 la 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 el Código de urbanismo de la Universidad.

- **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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV  
(LICITACIONES)

Versión : 02

Página 33 de 35

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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

### CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV (LICITACIONES)

Versión : 02

Página 34 de 35

## 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 de referencia o pliego de condiciones, previo estudio del ordenador del gasto, como respaldo de las actuaciones precontractuales realizadas dentro de todo proceso licitatorio, debiendo permanecer válida durante el período 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 período 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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 500 SMLMV  
(LICITACIONES)

Versión : 02

Página 35 de 35

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.



PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL

Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 1 de 16

Revisó: Ing. Piedad Rincón - Planeación  
Ing. Mario Humberto Torres – Director Contratación

Aprobó

Fecha de aprobación:

OBJETIVO

Tramitar la contratación de consultorías y servicios especializados, artísticos o técnicos de alta complejidad por parte de las Unidades Académico-Administrativas, cuando el contrato únicamente pueda ser ejecutado por una sola persona natural o jurídica, por su acreditada experiencia específica.

ALCANCE

Aplica a todas las adquisiciones de bienes y/o servicios especializados, artísticos o técnicos que solo pueden ser llevados a cabo por una sola persona natural o jurídica, incluyendo la evaluación de los proveedores por las unidad interesada y los organismos de control interno.

NORMATIVIDAD

- NTC ISO 9001:2000.
- 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 249/2004
- Estatuto Presupuestal UIS, Acuerdo Superior 067/2003;
- Acuerdo Superior 046/2004 Creación de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.
- Ley 80 de 1.993
- Normas en materia tributaria: Ley 788/2002
- Artículo 162 Ley 223/1995.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- 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
- OC: Orden de Compra.
- OPS: Orden de Prestación de Servicios.
- OT: Orden de Trabajo.



## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código : PCO.04

## CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 2 de 16

### DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Reglamento: Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.
- 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.

### CONSIDERACIONES

- 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.
- 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, adquisiciones de bienes o servicios de diferentes UAA, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión actuará directamente como ordenador de gasto.



CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



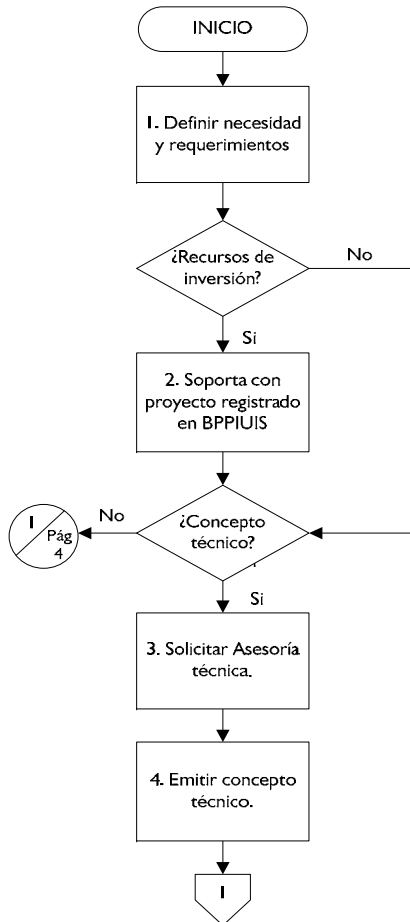
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. La Unidad Académico Administrativa define la necesidad y requerimientos de los bienes o servicios a contratar, previa verificación del principio de planeación estipulado en el art. 8 del Reglamento de Contratación.

Ordenador de Gasto de UAA

Acuerdo Superior No. 019 de 2.005

2. Si los recursos del contrato provienen de inversión, presenta el proyecto para su registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la UIS – BPPIUIS, y una vez obtiene la viabilidad y disponibilidad presupuestal inicia el trámite de contratación.

Ordenador de Gasto de UAA

3. Si se requiere concepto técnico, se realiza la solicitud a la Unidad de Soporte correspondiente.

Ordenador de Gasto de UAA

4. La Unidad de Soporte correspondiente emite el concepto técnico solicitado y lo envía a la unidad gestora para continuar con el proceso contractual.

Director de Unidad de Soporte

Concepto Técnico



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

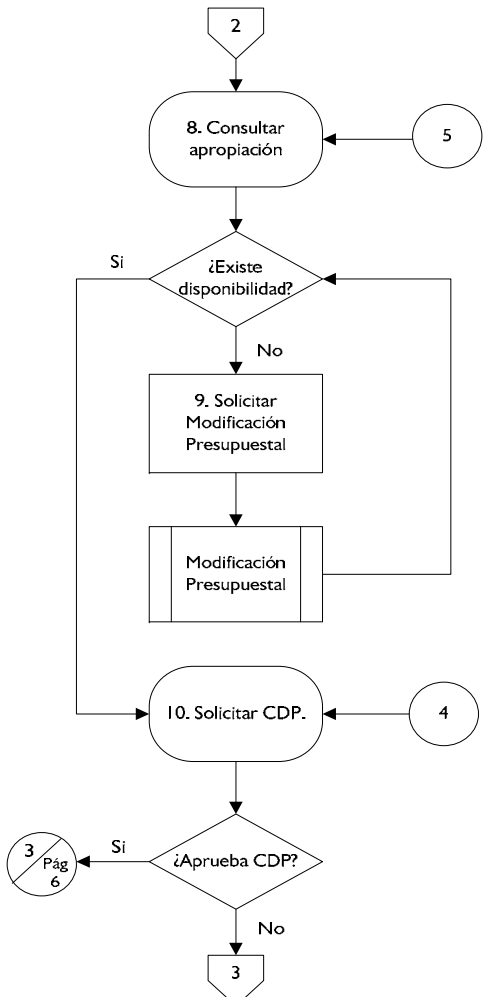
Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 4 de 16

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([I]) --&gt; CT[Concepto Técnico.]     CT --&gt; S5[5. Elaborar especificaciones y presupuesto]     S5 --&gt; S6[6. Elaborar informe]     S6 --&gt; J[Justificación]     J --&gt; S7(7. Verificar CDP)     S7 --&gt; D{¿Existe CDP?}     D -- Si --&gt; P2((2 / Pág 6))     D -- No --&gt; End2([2])         </pre>	<p>5. Se elaboran las especificaciones técnicas del artículo o servicio a contratar, definiendo el presupuesto requerido y su fuente.</p> <p>6. El jefe de la Unidad Gestora y el ordenador del gasto realizan la justificación escrita de la necesidad del contrato intuito personae y la conveniencia de celebrarlo institucionalmente.</p> <p>7. Verifica a través del Sistema Financiero que exista certificado de disponibilidad presupuestal (CDP).</p>	<p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>Justificación de Contrato Intuito Personae</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([2]) --&gt; Step8(8. Consultar apropiación)     Step8 --&gt; Decision1{¿Existe disponibilidad?}     Decision1 -- No --&gt; Step9[9. Solicitar Modificación Presupuestal]     Step9 --&gt; Doc[Modificación Presupuestal]     Doc --&gt; Decision1     Decision1 -- Si --&gt; Step10(10. Solicitar CDP.)     Step10 --&gt; Decision2{¿Aprueba CDP?}     Decision2 -- Si --&gt; End1((3 Pág 6))     Decision2 -- No --&gt; End2([3])     </pre>	<p>8. 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>9. Si no existe apropiación presupuestal, solicita a la Sección de Presupuesto la Modificación Presupuestal, si es posible, conforme al procedimiento financiero de Modificación Presupuestal.</p> <p>10. Establecida la disponibilidad de recursos, solicita a la Sección de presupuesto el CDP necesario para llevar a cabo la adquisición de los bienes o servicios requeridos.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Procedimiento Modificación Presupuestal</p> <p>CDP</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 6 de 16

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([3]) --&gt; Step1(11. Rechazar solicitud.)     Step1 --&gt; End1((4 Pág 5))     Step1 --&gt; Decision1{¿CDP suficiente?}     Decision1 -- No --&gt; End1     Decision1 -- Si --&gt; Step2(12. Asignar CDP)     Step2 --&gt; Step3(13. Verificar registro del proveedor)     Step3 --&gt; Decision2{¿Está registrado?}     Decision2 -- Si --&gt; End2((6 Pág 7))     Decision2 -- No --&gt; Step4[14. Registra datos del proveedor]     Step4 --&gt; End3([4])         </pre>	<p>11. 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 se disponga de CDP para la adquisición del bien o servicio, el ordenador debe verificar que este sea suficiente, de lo contrario deberá realizar la modificación presupuestal necesaria para poder obtener los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso contractual.</p> <p>12. 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>13. Verifica que el proveedor se encuentre registrado en la base de datos de proveedores UIS.</p> <p>14. Si el proveedor no está registrado en el sistema, registra los datos en el documento FCO. 01 Registro de proveedores.</p>	<p>Sección de Presupuesto</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Secretaria de la UAA</p> <p>Auxiliar de la DCPI</p>	<p>FCO.01 Registro de Proveedores</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 7 de 16

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     4{{4}} --&gt; 15[15. Enviar para registro en SIF]     15 --&gt; 16((16. Registrar al proveedor))     16 --&gt; D1{¿Proceso mayor a 10 SMLMV?}     6((6)) --&gt; D1     D1 -- No --&gt; 6     D1 -- Si --&gt; 17[17. Definir garantías]     17 --&gt; D2{¿Proceso mayor a 300 SMLMV?}     7((7/Pág 8)) --&gt; D2     D2 -- Si --&gt; 7     D2 -- No --&gt; 18((18. Elaboración de la orden y envío al proveedor))     18 --&gt; 5{{5}}     </pre>	<p>15. Envía la información a la Sección de Presupuesto</p> <p>16. Registra el nuevo proveedor en el sistema de información.</p> <p>17. Si el valor de la contratación a celebrar es mayor a 10 SMLMV realiza la valoración de riesgos y define garantías.</p> <p>18. Realizado el análisis de los riesgos y establece las garantías necesaria para el proceso contractual. Para montos superiores a 10 SMLMV e inferiores a 300 SMLMV, se elabora en el sistema de información de la Universidad la orden de contratación y se envía al proveedor. El sistema asigna automáticamente el registro presupuestal correspondiente. <i>Sistema Financiero – Secretaría Unidad o Proyecto – Manejo de Egresos - Contratación</i></p>	<p>Auxiliar de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 8 de 16

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     5{{5}} --&gt; 8((8 Pág 9))     8 --&gt; 19[19. Enviar la documentación]     7((7)) --&gt; 19     19 --&gt; Just[Justificación]     Just --&gt; Espec[Especificaciones]     Espec --&gt; CDP[CDP]     CDP --&gt; 20[20. Analizar la justificación]     20 --&gt; 21[21. Elaborar la minuta del contrato]     21 --&gt; 22[22. Firmar el contrato]     22 --&gt; 6{{6}}         </pre>	<p>19. Si el monto del proceso contractual es superior a 300 SMLMV, se debe enviar a la DCPI la justificación del contrato Intuito Personae adjuntando las especificaciones técnicas o requerimientos de los servicios solicitados y el CDP correspondiente.</p> <p>20. Estudia la justificación presentada por la Unidad Académico-Administrativa, emite concepto favorable, previo concepto jurídico de la Oficina Jurídica de la Universidad, y avala la contratación intuito personae del servicio solicitado.</p> <p>21. Elabora minuta de contrato con formalidades plenas para la firma del Ordenador de gasto, según corresponda de acuerdo al monto.</p> <p>22. Firma el contrato con formalidades plenas y envía al proveedor.</p>	<p>Ordenador de Gasto de UAA</p> <p>Director de la DCPI Oficina Jurídica</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Concepto Jurídico</p> <p>Minuta del Contrato</p> <p>Resolución de Rectoría No. 249 de 2004</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

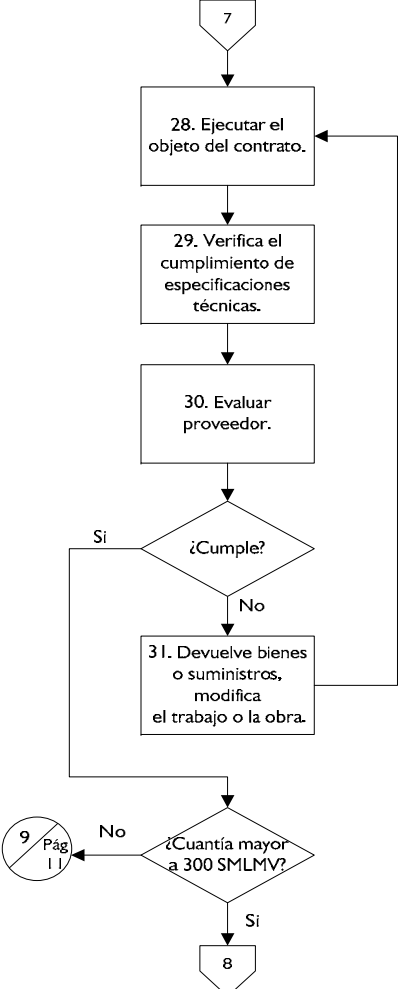
Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 9 de 16

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     6{{6}} --&gt; 23[23. Asignar interventor]     23 --&gt; 24[24. Firmar contrato]     24 --&gt; 25[25. Constituir pólizas]     8((8)) --&gt; 25     25 --&gt; 26[26. Cancelar impuesto de timbre]     26 --&gt; 27[27. Enviar documentos]     27 --&gt; Stack[Póliza de garantía Impuesto de timbre Contrato]     Stack --&gt; 7{{7}}         </pre>	<p>23. Se contrata o asigna interventor en caso de requerirse.</p> <p>24. Firma el contrato con formalidades plenas y envía al proveedor.</p> <p>25. Constituye a favor de la Universidad las pólizas de garantía a que haya lugar, las cuales tendrán por objeto respaldar el cumplimiento de todas las obligaciones que surjan a cargo del contratista en razón de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.</p> <p>26. Cancelación del impuesto de timbre nacional si a ello hubiere lugar, de acuerdo a la cuantía y disposiciones de Ley.</p> <p>27. Envía los documentos a la UAA y a la interventoría.</p>	<p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Proveedor o Contratista</p> <p>Proveedor o Contratista</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Resolución de Rectoría No. 249 de 2004</p> <p>Pólizas</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start((7)) --&gt; 28[28. Ejecutar el objeto del contrato.]     28 --&gt; 29[29. Verifica el cumplimiento de especificaciones técnicas.]     29 --&gt; 30[30. Evaluar proveedor.]     30 --&gt; Cumple{¿Cumple?}     Cumple -- Si --&gt; 25[25. Evaluación del proveedor según la Guía de Evaluación a Proveedores y/o Contratistas]     Cumple -- No --&gt; 31[31. Devuelve bienes o suministros, modifica el trabajo o la obra.]     31 --&gt; 28     25 --&gt; Mayor{¿Cuantía mayor a 300 SMLMV?}     Mayor -- No --&gt; Page9((9 Pág 11))     Mayor -- Si --&gt; End((8))     </pre>	<p>28. Ejecuta el objeto del contrato cumpliendo las especificaciones establecidas.</p> <p>29. Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas del contrato y de las obligaciones del contratista durante todo el proceso.</p> <p>30. Realiza la evaluación del proveedor conforme al documento ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores.</p> <p>31. En caso de no cumplir con las especificaciones estipuladas en el contrato, devuelve los bienes o suministros, o solicita modificar el trabajo al contratista.</p> <p>25. Evaluación del proveedor según la Guía de Evaluación a Proveedores y/o Contratistas</p>	<p>Proveedor o Contratista</p> <p>Interventor</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de gasto de UAA</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>ICO. 01 Instructivo Evaluación de Proveedores</p> <p>ICO. 01 Instructivo Evaluación de Proveedores</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.04

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 11 de 16

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start((8)) --&gt; S31[31. Enviar documentos]     S31 --&gt; S32[32. Verificar los documentos.]     S32 --&gt; D1[PCO.02 PCO.03]     D1 --&gt; S33[33. Enviar documentos a UAA]     S33 --&gt; S34[34. Verificar los documentos.]     S34 --&gt; D2[PCO.01 PCO.02]     D2 --&gt; End([FIN])     S33 --&gt; S33     </pre>	<p>21. Envía los documentos que avalen el cumplimiento del contrato a la DCPI en caso de contrato con formalidades plenas.</p> <p>32. Revisa póliza y demás documentos presentados por el proveedor o contratista. Si hay inconsistencias, devuelve los documentos al proveedor o contratista para que realice las respectivas correcciones. El Rector o Vicerrector firma la póliza de acuerdo con el monto del contrato. Continúa en lo concerniente según procedimientos de contratación para cuantías mayores a 300 smlmv.</p> <p>33. En caso de contratación menor a 300 smlmv, devuelve a la Unidad Académico-Administrativa la orden junto con original y copia de la póliza de garantía debidamente firmados y recibo de pago de timbre según el caso.</p> <p>34. Verifica que los documentos presentados por el proveedor o contratista estén diligenciados correctamente. Si hay inconsistencias devuelve al proveedor para que realice las respectivas correcciones. Continúa en lo concerniente según procedimientos de contratación para cuantías menores a 300 smlmv.</p>	<p>Proveedor o Contratista</p> <p>Director de la DCPI</p> <p>Proveedor o Contratista</p> <p>Ordenador de Gasto de UAA</p>	<p>PCO.02, PCO. 03</p> <p>PCO.01, PCO.02</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento.
2		El procedimiento se elabora en el nuevo formato aprobado para el Sistema de Gestión de Calidad. Se adicionan las actividades de Evaluación de Proveedores.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

### CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página | 3 de 16

## 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 la 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 el Código de urbanismo de la Universidad.

- **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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 14 de 16

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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

## CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 15 de 16

### 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 de referencia o pliego de condiciones, previo estudio del ordenador del gasto, como respaldo de las actuaciones precontractuales realizadas dentro de todo proceso licitatorio, debiendo permanecer válida durante el período 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 período 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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.03

CONTRATACIÓN INTUITO PERSONAE

Versión : 02

Página 16 de 16

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.



**PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL**

Código : PCO.05

**PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES**

Versión : 02

Página 1 de 32

Revisó: Ing. Piedad Rincón - Planeación

Aprobó

Fecha de aprobación:

**OBJETIVO**

Tramitar la adquisición de bienes que requieran las Unidades Académico-Administrativas a proveedores del exterior y que hayan surtido el procedimiento de contratación respectivo.

**ALCANCE**

Aplica a todas las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por unidades Académicas y/o Administrativas cuyo proveedor se encuentre en el exterior.

**NORMATIVIDAD**

- NTC ISO 9001:2000.
- Reglamento General de Contratación UIS, Acuerdo Superior No. 019 de 2.005.
- Manual de Normas y Procedimientos de Contratación UIS, Resolución de Rectoría No. 809 de 2.005.
- Resolución de Rectoría No. 046 de 2.004
- Resolución de Rectoría No. 249 de 2.004
- Estatuto Presupuestal UIS, Acuerdo Superior No. 067 de 2.003.
- Decreto No. 4341 de 2.004, se establece el Arancel de Aduanas
- Decreto No. 4149 de 2.004 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Decreto No. 2685 de 1.999, Estatuto Aduanero.
- Decreto No. 1735 de 1.993, Normas en cambios internacionales.
- Resolución Externa No. 8 de 2.000 emitida por el Banco de la República sobre el régimen de cambios internacionales;
- Circular Reglamentaria DCIN-23 Mayo 9 de 2.002, Departamento de Cambios Internacionales del Banco de la República.
- Circular Externa No. 41 de 2.002, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Sustancias Controladas por el Fondo Nacional de Estupefacientes.
- Circular Externa No. 076 de 2.005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Circular Externa No. 057 de 2.005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código : PCO.05

## PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 2 de 32

### DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- CDP: Certificado de Disponibilidad presupuestal
- DCPI: Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.
- DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Factura Proforma: Es un documento que incluye toda la información que figura en la factura comercial definitiva. Tiene como finalidad facilitar al importador el cálculo del valor total de la operación.
- INCOTERMS: Los Incoterms son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional.
- IVA: Impuesto al Valor Agregado.
- MINCOMERCIO: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ordenador de Gasto: Funcionario delegado por la alta dirección de la Universidad para adjudicar y administrar recursos propios de su nivel de autoridad.
- SIA: Sociedad de Intermediación Aduanera.
- UAA: Unidad Académico-Administrativa.
- Unidad Gestora: Unidad Académica y/o Administrativa que solicita los bienes o servicios.
- VUCE: Ventanilla Unica de Comercio Exterior.

### CONSIDERACIONES

- Cualquier adquisición de bienes y servicios debe encontrarse dentro de los precios del mercado, por lo tanto el Director de la Unidad Gestora o el Ordenador del Gasto 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.
- La División Financiera – Auxiliar de Importaciones debe contar con un archivo para sus procesos de contratación.
- La responsabilidad de la contratación y el pago está a cargo de la unidad gestora y del ordenador del gasto. (Art. 6 Resolución 249 de 2004)
- En virtud del Acuerdo Superior No. 046 de 2004, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión será la encargada de concentrar, dinamizar y especializar las funciones de asesoría, coordinación y control de los procesos de contratación. El Director de Contratación es responsable por los procesos de selección y por la debida ejecución de los contratos que corresponda suscribir al Rector y los Vicerrectores de la Universidad cuando los delegue el Rector (Art. 19 Acuerdo Superior No. 019 de 2005).
- En toda importación cuyo monto sea superior a 1000 dólares, se debe considerar un 35% adicional a la tasa representativa del mercado de la fecha en que se adjudica el contrato con el fin de cubrir los siguientes gastos: IVA, almacenamiento, aranceles, comisiones, fletes, póliza de transporte y formularios.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



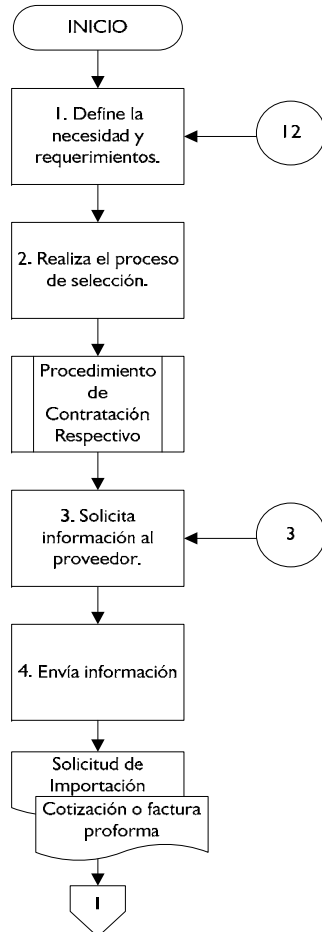
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Define la necesidad y los requerimientos de los bienes a adquirir, previa verificación del principio de planeación.

Ordenador del Gasto

Acuerdo Superior No. 019 de 2.005. Art. 8.

2. Realiza el proceso de selección del proveedor de acuerdo con la cuantía.

Ordenador del Gasto

Procedimientos de Contratación

3. Solicita al proveedor la cotización o factura proforma, información de la mercancía, de la entidad bancaria a la que debe realizarse el giro y demás datos requeridos en el formato de solicitud de importación.

Responsable de la UAA

RSI. 01-Solicitud de Importación

4. Envía a la División Financiera-Auxiliar de Importaciones la solicitud, adjuntando la cotización o factura proforma de los bienes a importar. Si el monto es superior a 300 SMLMV, envía a la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

Ordenador de gasto de UAA



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 4 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     I1{{1}} --&gt; D1{¿Cuantía mayor a 300 SMLMV?}     D1 -- Si --&gt; B5[5. Elabora contrato con formalidades plenas.]     B5 --&gt; D1_1[Contrato]     D1_1 --&gt; B6[6. Envía contrato al proveedor.]     B6 --&gt; C1((1 Pág. 5))     C1 --&gt; B7[7. Verifica la información]     B7 --&gt; D2{¿Cumple?}     D2 -- Si --&gt; C2((2 Pág. 5))     D2 -- No --&gt; I2{{2}}     </pre>	<p>5. Si la cuantía de la importación supera los 300 SMLMV, elabora contrato de importación con formalidades plenas.</p> <p>6. Envía al proveedor el contrato de importación, notificando a importaciones.</p> <p>7. Verifica la información registrada en el formato de solicitud de importación enviado por la UAA.</p>	<p>Profesional de la DCPI</p> <p>Profesional de la DCPI</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 5 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>8. Si los documentos no corresponden o presentan inconsistencias, envía las observaciones a la UAA correspondiente.</p> <p>9. Elabora el contrato de importación registrando en éste la información de las garantías requeridas y lo envía al proveedor.</p> <p>10. Consulta en el flujo de efectivo del código de la UAA o proyecto a afectar, si existe disponibilidad de efectivo.</p> <p>11. Envía la observación de falta de efectivo para realizar el proceso al Ordenador de gasto de UAA</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Responsable de la UAA</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	



**PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS**

Código : PCO.05

**PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES**

Versión : 02

Página 6 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start3{{3}} --&gt; T12(12. Elabora documento contractual.)     T12 --&gt; T13[13. Elabora documento contractual manual.]     T13 --&gt; D13[/Documento contractual manual/]     D13 --&gt; T14[14. Envía documento contractual manual.]     T14 --&gt; T15[15. Elabora certificación de la reserva presupuestal.]     T15 --&gt; T16[16. Firma del Jefe de Presupuesto.]     T16 --&gt; End4{{4}}           </pre>	<p>12. Una vez cumpla la disponibilidad de efectivo, elabora en el sistema financiero la orden según la cotización o factura proforma, considerando los gastos de nacionalización y de transporte a que haya lugar; IVA, almacenamiento, aranceles, comisiones, fletes, póliza de transporte, formularios, imprevistos, y demás gastos adicionales correspondientes a la importación. El sistema asigna automáticamente el registro presupuestal (RP) correspondiente.</p> <p>13. Elabora la Orden Manual en la moneda y términos de negociación (INCOTERMS).</p> <p>14. Envía carta al proveedor comunicando la decisión de la importación adjuntando la Orden Manual</p> <p>15. Elabora certificación de la reserva presupuestal para la compra según el formato que requiere el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p> <p>17. Firma la certificación de la reserva presupuestal en el contrato de importación.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Jefe de Presupuesto</p>	<p>Orden Manual</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 7 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     4{{4}} --&gt; 17[17. Solicita Vo Bo]     17 --&gt; 18[18. Envía a la SIA.]     5((5)) --&gt; 18     18 --&gt; 19([19. Solicita la licencia de importación.])     19 --&gt; 20[20. Revisa información.]     20 --&gt; 20{¿Cumplen?}     20 -- Si --&gt; 4_8((4 / Pág. 8))     20 -- No --&gt; 21([21. Envía observaciones])     21 --&gt; 5{{5}}         </pre>	<p>17. Solicita el visto bueno de la importación a las entidades externas si a ello hubiere lugar.</p> <p>18. Envía a la SIA el Vo Bo, el CDP y la información acerca del proveedor, del equipo a importar y de la partida arancelaria a utilizar.</p> <p>19. Solicita la licencia de importación de la Universidad ante el MINCOMERCIO a través del VUCE.</p> <p>20. Revisa la información suministrada en el VUCE. Si cumple expide la licencia de importación.</p> <p>21. Envía a la SIA las observaciones correspondientes para emitir la licencia de importación, a través de VUCE.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>SIA</p> <p>MINCOMERCIO</p> <p>MINCOMERCIO</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 8 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>22. Solicita a la Universidad las modificaciones y documentos necesarios para la licencia de importación.</p> <p>24. Realiza las modificaciones y trámites solicitados para la licencia de importación.</p> <p>24. Cumplidos los requisitos y la documentación, expide la licencia de importación. Firma el contrato de importación.</p> <p>25. Firma el contrato de importación y tramita la póliza con las garantías requeridas.</p> <p>26. Envía el contrato de importación junto con el original y copia de la póliza debidamente firmados y el recibo de pago de la misma.</p>	<p>SIA</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>MINCOMERCIO</p> <p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p>	<p>Licencia de Importación</p> <p>Pólizas</p> <p>Pólizas Contrato de Importación. Recibo de pago</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 9 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     6{{6}} --&gt; 27[27. Revisa documentos.]     27 --&gt; 27_1{¿Cumplen?}     27_1 -- No --&gt; 28[28. Realiza modificaciones.]     28 --&gt; 27     27_1 -- Si --&gt; 29((29. Elabora Orden de Pago.))     29 --&gt; 30[30. Elabora solicitud de giro.]     30 --&gt; 31[31. Envía documentos.]     31 --&gt; 7{{7}}         </pre>	<p>27. Expedida la licencia, se verifican las pólizas y los documentos del proveedor.</p> <p>28. Si se presentan inconsistencias se solicita al proveedor que realice las modificaciones correspondientes.</p> <p>29. Elabora la orden de pago respectiva en el sistema financiero de la Universidad con la firma del Tesorero.</p> <p>30. Elabora la solicitud de giro al proveedor en la moneda de negociación adjuntando el formato de declaración, la cual debe ser firmada por el Tesorero.</p> <p>29. Remite al banco la solicitud de giro al proveedor junto con el formato de declaración de cambio debidamente diligenciado.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Solicitud de Giro</p> <p>Solicitud de Giro Declaración de Cambio</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 10 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([7]) --&gt; S1[Solicitud de giro]     S1 --&gt; S2[/Declaración de cambio./]     S2 --&gt; T32[32. Realiza giro al proveedor.]     T32 --&gt; T33[33. Envía documentos de giro.]     T33 --&gt; T34[34. Revisa documentos.]     T34 --&gt; D34{¿Cumplen?}     D34 -- No --&gt; T35[35. Realiza modificaciones.]     T35 --&gt; T34     D34 -- Si --&gt; End([8])         </pre>	<p>32. Efectúa el pago de acuerdo con las indicaciones dadas por la Universidad.</p> <p>33. Devuelve la nota débito y la copia de la declaración de cambio a la Sección de Importaciones de la Universidad.</p> <p>34. Verifica los documentos.</p> <p>35. Si los documentos presentan inconsistencias, la entidad bancaria realiza los ajustes necesarios.</p>	<p>Entidad Bancaria</p> <p>Entidad Bancaria</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Entidad Bancaria</p>	<p>Nota Débito Copia Declaración de Cambio</p>



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start8{{8}} --&gt; B36[36. Notifica el pago al proveedor.]     B36 --&gt; B37[37. Solicita póliza de transporte.]     B37 --&gt; D37[Solicitud de Póliza]     D37 --&gt; B38[38. Elabora solicitud de pago de póliza.]     B38 --&gt; D38[Solicitud de pago de póliza.]     D38 --&gt; B39[39. Envía solicitud al banco.]     B39 --&gt; End9{{9}}                     </pre>	<p>36. Notifica el pago al proveedor y solicita el despacho de los bienes.</p> <p>37. Solicita, mediante comunicación escrita a la compañía aseguradora, la respectiva póliza de los bienes a importar, adjuntando copia de la Orden Manual.</p> <p>38. Elabora la solicitud de pago de la póliza de transporte, la cual debe estar firmada por el Tesorero.</p> <p>38. Envía la solicitud de pago de la póliza de transporte a la entidad bancaria.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Solicitud de póliza Orden Manual</p> <p>Solicitud de pago de póliza de transporte.</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

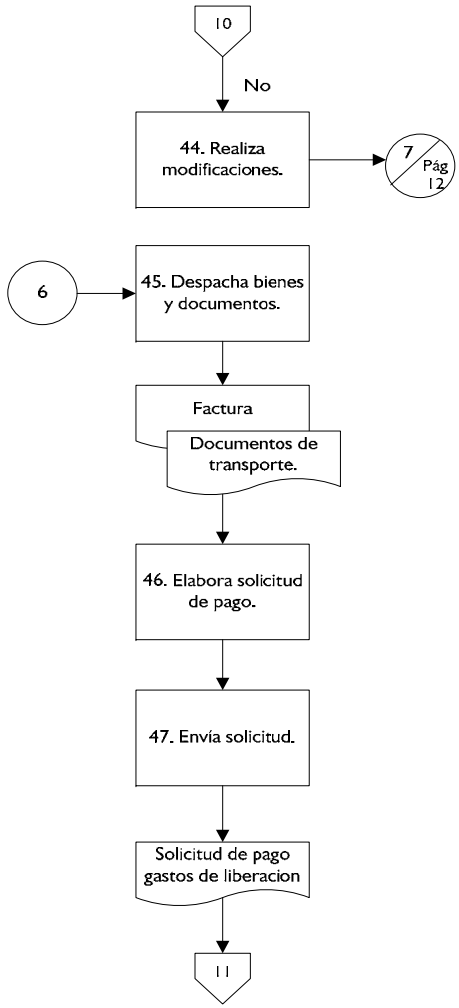
Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 12 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     9{{9}} --&gt; 40[40. Realiza pago.]     40 --&gt; 41[41. Emite póliza de transporte.]     41 --&gt; 42[42. Envía póliza]     7((7)) --&gt; 42     42 --&gt; PT[Póliza de Transporte.]     PT --&gt; 43[43. Verifica la póliza y el pago.]     43 --&gt; DC{¿Cumplen?}     DC -- Si --&gt; 6((6 Pág 13))     DC -- No --&gt; 10{{10}}           </pre>	<p>40. Efectúa el pago de la póliza de acuerdo con las indicaciones dadas por la Universidad.</p> <p>41. Emite la póliza de transporte.</p> <p>42. Envía la póliza de transporte a la Universidad para el trámite correspondiente.</p> <p>43. Revisa la póliza de transporte y verifica el pago.</p>	<p>Entidad Bancaria</p> <p>Compañía Aseguradora</p> <p>Compañía Aseguradora</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Póliza de Transporte</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     10{10} -- No --&gt; 44[44. Realiza modificaciones.]     44 --&gt; 7((7 Pág 12))     6((6)) --&gt; 45[45. Despacha bienes y documentos.]     45 --&gt; F[Factura]     45 --&gt; DT[Documentos de transporte.]     F --&gt; 46[46. Elabora solicitud de pago.]     DT --&gt; 46     46 --&gt; 47[47. Envía solicitud.]     47 --&gt; SP[Solicitud de pago gastos de liberacion]     SP --&gt; 11{11}     </pre>	<p>44. En caso de presentarse inconsistencias en la póliza y/o el pago, la entidad bancaria y/o la compañía aseguradora realizan los ajustes correspondientes.</p> <p>45. Si no se presentan inconsistencias en la póliza y/o en el pago, despacha los bienes anexando la factura y el documento de transporte o guía.</p> <p>46. Elabora la solicitud de pago de los gastos de liberación de la guía a la empresa transportadora, la cual debe ir firmada por el Tesorero.</p> <p>47. Envía la solicitud al banco para el pago.</p>	<p>Entidad Bancaria Compañía Aseguradora</p> <p>Proveedor</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Factura Documento de transporte</p> <p>Solicitud de pago de gastos de liberación de la guía</p> <p>Solicitud de pago de gastos de liberación de la guía.</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 14 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     11{{11}} --&gt; 48[48. Realiza el pago.]     48 --&gt; 49[49. Envía documento.]     49 --&gt; ND[Nota Débito]     ND --&gt; 50[50. Suscribe mandato.]     13((13)) --&gt; 50     50 --&gt; 51[51. Envía mandato.]     8((8)) --&gt; 51     51 --&gt; 52[52. Revisa mandato.]     52 --&gt; 12{{12}}           </pre>	<p>48. Realiza el pago respectivo a la empresa transportadora, conforme a las instrucciones dadas por la Universidad.</p> <p>49. Envía la nota débito del pago correspondiente a la Sección de Importaciones.</p> <p>50. Suscribe el poder o mandato por medio del cual la Universidad autoriza a la SIA ante la DIAN para que adelante todos los trámites.</p> <p>51. Envía el poder o mandato al Asesor Jurídico de la Universidad.</p> <p>52. Revisa el mandato.</p>	<p>Entidad Bancaria</p> <p>Entidad Bancaria</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Asesor Jurídico</p>	<p>Nota Débito</p> <p>Mandato</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 15 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([12]) --&gt; Decide{¿Cumple?}     Decide -- Si --&gt; Step54[54. Emite Vo. Bo.]     Decide -- No --&gt; Step53[53. Realiza modificaciones.]     Step53 --&gt; Symbol((8 Pág 14))     Step53 --&gt; Step54     Step54 --&gt; Step55[55. Envía mandato.]     Step55 --&gt; Mandato[Mandato]     Mandato --&gt; Step56[56. Firma mandato.]     Step56 --&gt; End([13])         </pre>	<p>53. Si el mandato presenta inconsistencias, el auxiliar de importaciones atendiendo las observaciones del asesor jurídico realiza las modificaciones necesarias.</p> <p>54. Si el mandato no presenta inconsistencia, coloca el Vo. Bo. al documento.</p> <p>55. Envía el mandato a la Rectoría</p> <p>56. Firma el mandato</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Asesor Jurídico</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Rector</p>	<p>Mandato</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 16 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([13]) --&gt; Step57[57. Envía mandato a la SIA]     Step57 --&gt; Out57[Mandato Documentación soporte]     Out57 --&gt; Step58[58. Realiza la preinspección.]     Step58 --&gt; Step59[59. Solicita anticipo.]     Step59 --&gt; Step60[60. Elabora solicitud de pago.]     Step60 --&gt; Out60[Solicitud de pago]     Out60 --&gt; End([14])           </pre>	<p>57. Envía la documentación requerida junto con el mandato a la SIA.</p> <p>58. Realiza la preinspección de los bienes.</p> <p>59. Solicita a la Universidad el anticipo correspondiente a los gastos de nacionalización e impuestos.</p> <p>60. Elabora carta al banco solicitando que se realice el pago correspondiente al anticipo de gastos de nacionalización e impuestos. Esta solicitud debe ir firmada por el Tesorero de la Universidad.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>SIA</p> <p>SIA</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Mandato Orden Manual Factura Guía Documentación Soporte</p> <p>Solicitud de pago de gastos de nacionalización e impuestos</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

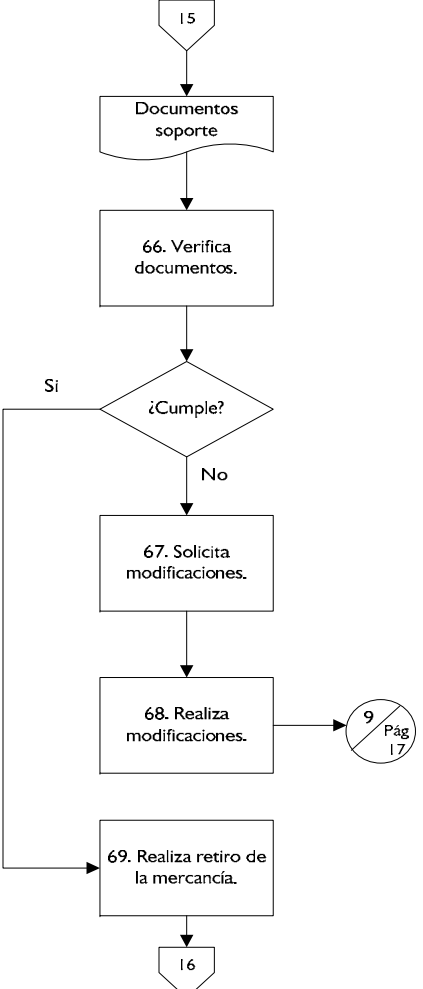
Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 17 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     14{{14}} --&gt; 61[61. Envía solicitud.]     61 --&gt; 62[62. Realiza pago.]     62 --&gt; 63[63. Envía Nota Débito]     63 --&gt; ND[Nota Débito]     ND --&gt; 64[64. Realiza nacionalización.]     64 --&gt; 65[65. Envía documentos soporte.]     9((9)) --&gt; 65     65 --&gt; 15{{15}}           </pre>	<p>61. Envía la solicitud a la entidad bancaria para que realice el pago correspondiente.</p> <p>62. Realiza el pago a la SIA conforme a las indicaciones de la Universidad.</p> <p>63. Envía la nota débito del pago al auxiliar de Importaciones</p> <p>64. Diligencia los formularios de declaración de importación y declaración andina de valor en aduana, cancela los impuestos de aduana y realiza los demás trámites relacionados con la nacionalización y despacho de la mercancía importada.</p> <p>65. Envía los documentos soporte de la nacionalización a la Universidad.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Entidad Bancaria</p> <p>Entidad Bancaria</p> <p>SIA</p> <p>SIA</p>	<p>Nota Débito</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([15]) --&gt; Docs[Documentos soporte]     Docs --&gt; 66[66. Verifica documentos.]     66 --&gt; Cumple{¿Cumple?}     Cumple -- Si --&gt; 69[69. Realiza retiro de la mercancía.]     Cumple -- No --&gt; 67[67. Solicita modificaciones.]     67 --&gt; 68[68. Realiza modificaciones.]     68 --&gt; 69     69 --&gt; End([16])             </pre>	<p>66. Verifica los documentos y trámites realizados por la SIA.</p> <p>67. Si los documentos presentan inconsistencias, solicita a la SIA realizar las modificaciones necesarias.</p> <p>68. Realiza las modificaciones solicitadas y envía nuevamente a la Universidad.</p> <p>69. Una vez realizada la nacionalización, se realiza el retiro de mercancía ante un funcionario del depósito aduanero.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>SIA</p> <p>SIA</p>	



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

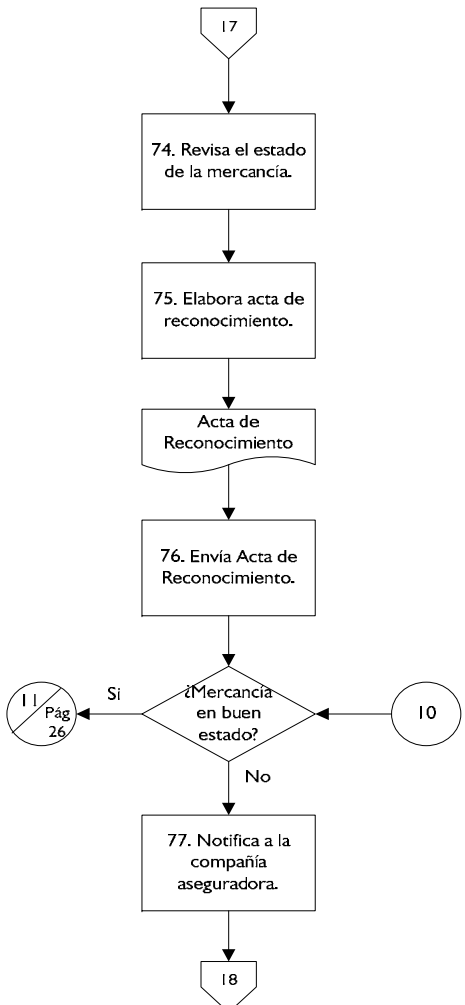
Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 19 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([16]) --&gt; 70[70. Envía bienes a la Universidad.]     70 --&gt; 70D{¿Requiere concepto técnico?}     70D -- Si --&gt; 70D     70D -- No --&gt; 71[71. Verifica estado de la mercancía.]     71 --&gt; 72[72. Elabora memorando.]     72 --&gt; 73[73. Envía documentos.]     73 --&gt; Mem[Memorando]     Mem --&gt; Doc[Documento contractual]     Doc --&gt; Fact[Factura]     Fact --&gt; End([17])     </pre>	<p>70. Envía los bienes importados a la sede principal de la Universidad en Bucaramanga, a la UAA correspondiente, quien elabora el acta de recibido.</p> <p>71. Si la compra no requiere concepto técnico, verifica el estado de los bienes importados.</p> <p>72. Si la compra requiere concepto técnico, informa a la unidad de soporte correspondiente mediante memorando.</p> <p>73. Envía junto con el documento contractual y la factura, el memorando de solicitud de soporte a la unidad correspondiente para la verificación de la compra.</p>	<p>SIA</p> <p>Ordenador de gasto y/o Representante de la UAA gestora.</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Acta de Recibo</p> <p>Memorando Acta de Recibo</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([17]) --&gt; 74[74. Revisa el estado de la mercancía.]     74 --&gt; 75[75. Elabora acta de reconocimiento.]     75 --&gt; Acta[Acta de Reconocimiento]     Acta --&gt; 76[76. Envía Acta de Reconocimiento.]     76 --&gt; Decision{¿Mercancía en buen estado?}     Decision -- Si --&gt; Page26((11 Pág 26))     Decision -- No --&gt; 77[77. Notifica a la compañía aseguradora.]     77 --&gt; End([18])     </pre>	<p>74. Verifica el estado de los bienes de acuerdo con el documento contractual y la factura de venta, en presencia de un funcionario de la compañía aseguradora y de un representante de la UAA, preferiblemente de quien va a hacer uso de los elementos.</p> <p>75. Elabora el acta de reconocimiento del estado de la mercancía y la firma junto con el funcionario de la compañía aseguradora y el representante de la unidad gestora.</p> <p>76. Envía el acta de reconocimiento al Auxiliar de importaciones.</p> <p>77. Si la mercancía se encuentra en mal estado, notifica a la compañía aseguradora.</p>	<p>Unidad de Soporte</p> <p>Representante de la Unidad de Soporte</p> <p>Representante de la Unidad de Soporte</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Acta de Reconocimiento</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 21 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     18{{18}} --&gt; 78[78. Envía documentos.]     78 --&gt; Docs[Documentos de la importación Póliza de transporte Acta de Reconocimiento]     Docs --&gt; 78D{¿Daños de fabricación?}     78D -- Si --&gt; 80[80. Informa a la Universidad.]     78D -- No --&gt; 79[79. Reconoce el valor de los daños.]     79 --&gt; 12((12 Pág 3))     80 --&gt; 81[81. Reporta los daños.]     81 --&gt; 19{{19}}     </pre>	<p>78. Envía copia de los documentos de la importación, copia de la póliza de transporte y del acta de reconocimiento a la compañía aseguradora.</p> <p>79. Si los daños que presentan los bienes no son imputables al proveedor, la compañía aseguradora reconoce el valor de los daños. Reinicia un nuevo proceso de importación, si los bienes adquiridos no satisfacen las necesidades de los usuarios.</p> <p>80. Si los daños corresponden a defectos de fabricación, informa al Auxiliar de importaciones para que realice el trámite respectivo con el proveedor.</p> <p>81. Reporta al proveedor los daños o inconsistencias en las especificaciones convenidas de los bienes adquiridos.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Compañía Aseguradora</p> <p>Compañía Aseguradora</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Póliza de transporte Acta de Reconocimiento Documentos de la importación</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 22 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([19]) --&gt; 82[82. Solicita CDP para exportación y reimportación.]     82 --&gt; 83((83. Registrar pagos.))     83 --&gt; 84[84. Solicita el pago de exportación y reimportación.]     84 --&gt; SP[Solicitud de Pago]     SP --&gt; 85[85. Remite al banco.]     85 --&gt; 86[86. Realiza los pagos.]     86 --&gt; End([20])           </pre>	<p>82. Solicita a la UAA gestora el CDP para la exportación y reimportación de los bienes. Estos costos adicionales son pagados por la Universidad, y son reembolsados siempre y cuando el tipo de importación los incluya.</p> <p>83. Elabora en el sistema la orden de pago para los gastos de exportación y reimportación.</p> <p>84. Elabora la solicitud de pago de exportación y reimportación para la entidad bancaria, la cual debe ser firmada por Tesorero.</p> <p>85. Envía a la entidad bancario la solicitud para que realice los pagos de exportación y reimportación.</p> <p>86. Realiza los pagos conforme a lo estipulado en la solicitud.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Entidad Bancaria</p>	<p>Solicitud de pago</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 23 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([20]) --&gt; 87[87. Envía notas débito.]     87 --&gt; ND[Notas Débito]     ND --&gt; 88[88. Realiza trámite ante el MINCOMERCIO]     88 --&gt; FDEX[Formulario DEX]     88 --&gt; GR[Garantía de retorno]     88 --&gt; DI[Documentos importación inicial]     88 --&gt; 89[89. Visa los documentos.]     89 --&gt; 90[90. Tramita la póliza de transporte.]     90 --&gt; End([21])         </pre>	<p>87. Envía los comprobantes de las transacciones realizadas a la Sección de Importaciones.</p> <p>88. Solicita la licencia de importación al MINCOMERCIO anexando:                  Documentos de la Importación inicial: Declaración de importación, licencia de importación, factura y documento de transporte.                  Formulario DEX (documento de exportación) ante la DIAN debidamente diligenciado junto con una carta firmada por el Rector en donde solicita la aprobación de salida de la mercancía especificando el tiempo de permanencia en el exterior.                  Garantía ante el MINCOMERCIO de acuerdo al valor establecido por esta entidad, para garantizar que los bienes regresen al país. Esta garantía debe ser autorizada por el Rector de la Universidad.</p> <p>89. Visa los documento y otorga la licencia de importación.</p> <p>90. Informa a la compañía aseguradora acerca de la exportación y la reimportación de los bienes para que sean amparados por la póliza de transporte y le envía copia de la licencia de importación.</p>	<p>Entidad Bancaria</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>MINCOMERCIO</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Notas Débito</p> <p>Documento de la Importación Inicial                  Formulario DEX                  Garantía de retorno</p>



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([21]) --&gt; Step91[91. Solicita el pago de la póliza.]     Step91 --&gt; Doc91[Solicitud de pago]     Doc91 --&gt; Step92[92. Remite al banco.]     Step92 --&gt; Step93[93. Realiza pagos.]     Step93 --&gt; Step94[94. Envía notas débito.]     Step94 --&gt; Doc94[Notas Débito]     Doc94 --&gt; End([22])                     </pre>	<p>91. Solicita al banco, mediante comunicación oficial firmada por el Tesorero, el pago de la póliza de transporte.</p> <p>92. Envía la solicitud de pago a la entidad bancaria.</p> <p>93. Realiza el pago correspondiente a los pagos, conforme a la solicitud realizada por la Universidad.</p> <p>94. Envía los documentos correspondientes de los pagos realizados a la Universidad.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Entidad Bancaria</p> <p>Entidad Bancaria</p>	<p>Solicitud de pago</p> <p>Notas Débito</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 25 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([22]) --&gt; T1[95. Elabora Declaración.]     T1 --&gt; D1[Declaración de naturaleza]     D1 --&gt; T2[96. Envía declaración.]     T2 --&gt; T3[97. Cancela el flete.]     T3 --&gt; T4[98. Envía bienes al proveedor.]     T4 --&gt; T5[99. Verifica estado de los bienes.]     T5 --&gt; End([23])           </pre>	<p>95. Elabora la carta de declaración de la naturaleza de la mercancía en donde la Universidad se responsabiliza de ésta, siempre y cuando conserve su empaque original y certifica que los bienes a exportar no contienen explosivos, narcóticos u otras sustancias controladas.</p> <p>96. Envía la declaración a la policía aeroportuaria y a la empresa transportadora correspondiente.</p> <p>97. Cancela el valor del flete a la empresa transportadora.</p> <p>98. Envía los bienes al proveedor.</p> <p>99. Verifica el estado de los bienes.</p>	<p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p> <p>Proveedor</p>	<p>Declaración de naturaleza de los bienes</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 26 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     23{23} --&gt; 100[100. Realiza cambio.]     100 --&gt; 101[101. Envía los bienes a la Universidad.]     101 --&gt; 102[102. Evalúa al proveedor.]     102 --&gt; 103{¿Bienes de reimportación?}     103 -- No --&gt; 14((14 Pág 27))     103 -- Si --&gt; 103a[103. Solicita devolución de garantía.]     103a --&gt; Solicitud[Solicitud]     Solicitud --&gt; Docs[Documentos de exportación Documentos de la reimportación]     Docs --&gt; 24{24}     </pre>	<p>100. Realiza el cambio necesario de los bienes.</p> <p>101. Envía los nuevos bienes a la Universidad y continúa con el trámite regular.</p> <p>102. Realiza la Evaluación del proveedor conforme al documento ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores.</p> <p>103. Si los bienes provienen de una reimportación, solicita al MINCOMERCIO la devolución de la garantía certificando que los bienes ingresaron nuevamente al país y anexa los documentos de la importación inicial y reimportación.</p>	<p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p> <p>Ordenador de gasto o Representante de la UAA gestora</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>ICO. 01 Instructivo de Evaluación de Proveedores</p> <p>Solicitud</p>



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 27 de 32

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     24{{24}} --&gt; 104[104 Certifica regreso de los bienes.]     104 --&gt; 105[105. Envía garantía a la Universidad.]     105 --&gt; 106[106. Registra los bienes.]     14((14)) --&gt; 106     106 --&gt; Ingreso[Ingreso de elementos al inventario]     Ingreso --&gt; FIN([FIN])           </pre>	<p>104. Certifica el regreso de los bienes.</p> <p>105. Envía la garantía a la Universidad.</p> <p>106. Registra el recibido de los elementos y los funcionarios responsables conforme al procedimiento correspondiente.</p>	<p>MINCOMERCIO</p> <p>MINCOMERCIO</p> <p>Auxiliar de Importaciones</p>	<p>Procedimiento Ingreso de elementos al inventario.</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento.
2		Se modifica la presentación de los procedimientos conforme a la Guía de elaboración de documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Se coloca un solo procedimiento de importaciones, ya que es el mismo sin importar el monto. Se contempla la actividad de evaluación de proveedores.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.05

## PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 29 de 32

### 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 la 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 el Código de urbanismo de la universidad.

- 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 estén 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.



PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.05

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 30 de 32

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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.05

## PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 31 de 32

### 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 de referencia o pliego de condiciones, previo estudio del ordenador del gasto, como respaldo de las actuaciones precontractuales realizadas dentro de todo proceso licitatorio, debiendo permanecer válida durante el período 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 período 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.



## PROCESO DE CONTRATACIÓN

Código : PCO.05

## PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

Versión : 02

Página 32 de 32

### 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.



**PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL**

Código : PCO. 06

**PROCEDIMIENTO DE ORDENES DE PAGO O PRESTACION DE SERVICIOS EN EL EXTERIOR**

Versión : 01

Página 1 de 5

Revisó:

Aprobó

Fecha de aprobación:

**OBJETIVO**

Adelantar el trámite correspondiente para realizar el pago por servicios recibidos de proveedores en el exterior.

**ALCANCE**

Aplica a todas las contrataciones de servicios realizadas por unidades Académicas y/o Administrativas cuyo proveedor se encuentre en el exterior.

**NORMATIVIDAD**

- NTC ISO 9001:2000.
- Reglamento General de Contratación UIS, Acuerdo Superior No. 019 de 2.005.
- Manual de Normas y Procedimientos de Contratación UIS, Resolución de Rectoría No. 809 de 2.005.
- Resolución de Rectoría No. 046 de 2.004
- Resolución de Rectoría No. 249 de 2.004
- Estatuto Presupuestal UIS, Acuerdo Superior No. 067 de 2.003.
- Decreto No. 4341 de 2.004, se establece el Arancel de Aduanas
- Decreto No. 4149 de 2.004 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Decreto No. 2685 de 1.999, Estatuto Aduanero.
- Decreto No. 1735 de 1.993, Normas en cambios internacionales.
- Resolución Externa No. 8 de 2.000 emitida por el Banco de la República sobre el régimen de cambios internacionales;
- Circular Reglamentaria DCIN-23 Mayo 9 de 2.002, Departamento de Cambios Internacionales del Banco de la República.
- Circular Externa No. 41 de 2.002, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Sustancias Controladas por el Fondo Nacional de Estupefacientes.
- Circular Externa No. 076 de 2.005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Circular Externa No. 057 de 2.005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código : PCO. 06

## PROCEDIMIENTO DE ORDENES DE PAGO A PRESTACION DE SERVICIOS EN EL EXTERIOR

Versión : 01

Página 2 de 5

### DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Nota Débito:
- Mensaje Swif: Reporte de pago al exterior

### CONSIDERACIONES

- Cualquier adquisición de bienes y servicios debe encontrarse dentro de los precios del mercado, por lo tanto el Director de la Unidad Gestora o el Ordenador del Gasto 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.
- La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión debe contar con un archivo para sus procesos de contratación.
- La responsabilidad de la contratación y el pago está a cargo de la unidad gestora y del ordenador del gasto. (Art. 6 Resolución 249 de 2004)
- En virtud del Acuerdo Superior No. 046 de 2004, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión será la encargada de concentrar, dinamizar y especializar las funciones de asesoría, coordinación y control de los procesos de contratación. El Director de Contratación es responsable por los procesos de selección y por la debida ejecución de los contratos que corresponda suscribir al Rector y los Vicerrectores de la Universidad cuando los delegue el Rector (Art. 19 Acuerdo Superior No. 019 de 2005).
- En toda importación cuyo monto sea superior a 1000 dólares, se debe considerar un 35% adicional a la tasa representativa del mercado de la fecha en que se adjudica el contrato con el fin de cubrir los siguientes gastos: IVA, almacenamiento, aranceles, comisiones, fletes, póliza de transporte y formularios.



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO. 06

PROCEDIMIENTO DE ORDENES DE PAGO A PRESTACION DE SERVICIOS EN EL EXTERIOR

Versión : 01

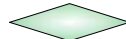
Página 3 de 5



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



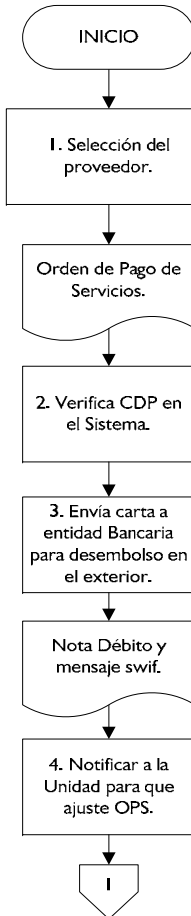
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Se realiza la selección del proveedor del servicio en el exterior.

El formato de Pago de Servicio tendrá un valor superior que será ajustado adelante y tendrá los datos bancarios a donde va la consignación.

2. La Unidad Académica o Administrativa que va a adquirir el servicio en el exterior verifica el CDP en el sistema.

3. Se envía carta a Entidad Bancaria correspondiente para que se realice el desembolso de dinero en el exterior.

4. Importaciones notifica a la Unidad Académico-Administrativa para que realice el ajuste de la OPS al valor real con los descuentos respectivos.

Ordenador del Gasto

Ordenador del Gasto

Importaciones

Importaciones



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([I]) --&gt; Step5[5. Realiza ajuste a la OPS.]     Step5 --&gt; Step6[6. Notifica a Importaciones.]     Step6 --&gt; Step7[7. Envía nota débito a Tesorería.]     Step7 --&gt; Step8[8. Realiza descargue.]     Step8 --&gt; End([FIN])                     </pre>	<p>5. La Unidad respectiva realiza el ajuste por el valor real, da cumplimiento e imprime la nueva OPS.</p> <p>6. Se notifica a Importaciones del ajuste realizado a la OPS.</p> <p>7. Envía nota débito a la sección de Tesorería para que realice el descargue.</p> <p>8. Tesorería realiza el descargue respectivo de acuerdo con la nota débito.</p>	<p>Ordenador del Gasto</p> <p>Ordenador del Gasto</p> <p>Importaciones</p> <p>Tesorería</p>	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
I		Creación del documento



**PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL**

Código : PCO. 07

**PROCEDIMIENTO DE SUSCRIPCIONES O MEMBRECIAS A PUBLICACIONES EXTRANJERAS**

Versión : 01

Página 1 de 5

Revisó:

Aprobó

Fecha de aprobación:

**OBJETIVO**

Adquirir membrecías y suscripciones a publicaciones extranjeras.

**ALCANCE**

Aplica a todas las suscripciones hechas a publicaciones con origen en el exterior.

**NORMATIVIDAD**

- NTC ISO 9001:2000.
- Reglamento General de Contratación UIS, Acuerdo Superior No. 019 de 2.005.
- Manual de Normas y Procedimientos de Contratación UIS, Resolución de Rectoría No. 809 de 2.005.
- Resolución de Rectoría No. 046 de 2.004
- Resolución de Rectoría No. 249 de 2.004
- Estatuto Presupuestal UIS, Acuerdo Superior No. 067 de 2.003.
- Decreto No. 4341 de 2.004, se establece el Arancel de Aduanas
- Decreto No. 4149 de 2.004 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Decreto No. 2685 de 1.999, Estatuto Aduanero.
- Decreto No. 1735 de 1.993, Normas en cambios internacionales.
- Resolución Externa No. 8 de 2.000 emitida por el Banco de la República sobre el régimen de cambios internacionales;
- Circular Reglamentaria DCIN-23 Mayo 9 de 2.002, Departamento de Cambios Internacionales del Banco de la República.
- Circular Externa No. 41 de 2.002, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Sustancias Controladas por el Fondo Nacional de Estupefacientes.
- Circular Externa No. 076 de 2.005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Circular Externa No. 057 de 2.005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código : PCO. 07

### PROCEDIMIENTO DE SUSCRIPCIONES O MEMBRECIAS A PUBLICACIONES EXTRANJERAS

Versión : 01

Página 2 de 5

#### DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Nota Débito:

#### CONSIDERACIONES

- Cualquier adquisición de bienes y servicios debe encontrarse dentro de los precios del mercado, por lo tanto el Director de la Unidad Gestora o el Ordenador del Gasto 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.
- La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión debe contar con un archivo para sus procesos de contratación.
- La responsabilidad de la contratación y el pago está a cargo de la unidad gestora y del ordenador del gasto. (Art. 6 Resolución 249 de 2004)
- En virtud del Acuerdo Superior No. 046 de 2004, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión será la encargada de concentrar, dinamizar y especializar las funciones de asesoría, coordinación y control de los procesos de contratación. El Director de Contratación es responsable por los procesos de selección y por la debida ejecución de los contratos que corresponda suscribir al Rector y los Vicerrectores de la Universidad cuando los delegue el Rector (Art. 19 Acuerdo Superior No. 019 de 2005).
- En toda importación cuyo monto sea superior a 1000 dólares, se debe considerar un 35% adicional a la tasa representativa del mercado de la fecha en que se adjudica el contrato con el fin de cubrir los siguientes gastos: IVA, almacenamiento, aranceles, comisiones, fletes, póliza de transporte y formularios.



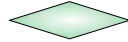
**PROCEDIMIENTO DE SUSCRIPCIONES O MEMBRECIAS A PUBLICACIONES EXTRANJERAS**



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



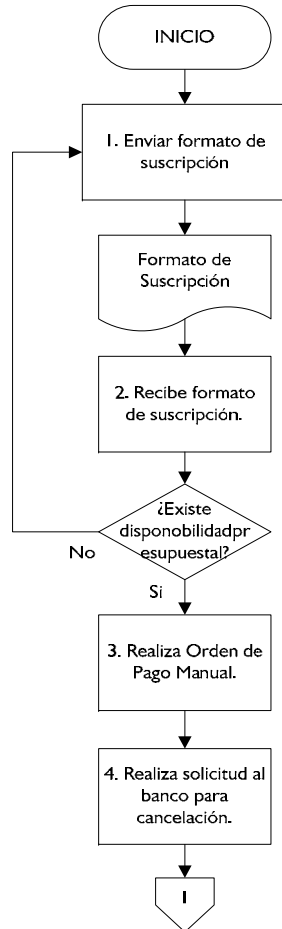
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. La Unidad interesada envía a importaciones en formato o memo la suscripción a realizar, consignando su valor, duración, dirección, CDP, código y fondo.

Ordenador del Gasto

2. Importaciones recibe el formato de suscripción enviado por la Unidad Académica y Administrativa.

Importaciones

3. Realiza Orden de Pago para la suscripción solicitada.

Importaciones

4. Importaciones hace la solicitud de cancelación de la suscripción al banco.

Importaciones



PROCESO CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

Código : PCO. 07

PROCEDIMIENTO DE SUSCRIPCIONES O MEMBRECIAS A PUBLICACIONES EXTRANJERAS

Versión : 01



Página 4 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([I]) --&gt; ND[Nota Débito]     ND --&gt; S5[5. Realiza ajustes en el sistema.]     S5 --&gt; S6[6. Envía a tesorería]     S6 --&gt; S7[7. Notifica al Proveedor.]     S7 --&gt; End([FIN])         </pre>	<p>5. A partir de la nota débito se hacen los ajustes correspondientes en el sistema.</p> <p>6. La sección de Importaciones envía los documentos correspondientes a la adquisición de la suscripción a Tesorería.</p> <p>7. Se notifica al proveedor de la culminación del tramite.</p>	<p>Importaciones</p> <p>Importaciones</p> <p>Importaciones</p>	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
I		Creación del Documento

 	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ICO.01
	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01
		Página 439 de 558

## 1. OBJETIVO



Definir los lineamientos necesarios para que las unidades académico-administrativas puedan llevar a cabo la evaluación de los proveedores de la Universidad, siguiendo los requisitos contemplados en el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión de la Universidad Industrial de Santander.

## 2. ALCANCE

Aplica a los proveedores de bienes y servicios que de acuerdo con el estatuto de Contratación de la Universidad Industrial de Santander son contratados por medio de las modalidades de convocatoria pública y licitación, es decir, por montos superiores a los 50 SMLMV. Los proveedores cuyo contrato sea inferior a los 50 SMLMV deberán ser evaluados por los ordenadores de gasto o responsables, según el impacto del bien o servicio que suministran a los procesos misionales de la Unidad Académico-Administrativa, la continuidad del proveedor y su desempeño.

## 3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Producto:** Aquellos bienes y/o servicios tangibles o intangibles que son adquiridos por las diferentes unidades académico-administrativas para el desarrollo de sus actividades y proyectos.
- **Factor:** Aspectos relevantes que inciden en la calidad de un proceso contractual, un producto o un servicio.
- **Unidad de Soporte:** Unidad especializada en las características de calidad que deben cumplir los diferentes bienes o servicios adquiridos por las unidades académico-administrativas.
- **Instructivo:** Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.
- **Proveedor:** Persona jurídica o natural que suministra algún o algunos bienes y/o servicios a alguna de las Unidades Académico-Administrativas que integran la Institución.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Inconformidad:** Incumplimiento de una obligación o requisito contractual, comunicado por escrito por el interventor al contratista.



 	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ICO.01
	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01
		Página 440 de 558

#### 4 CARACTERÍSTICAS DEL FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES FCO. 07

El Formato de Evaluación de Proveedores está diseñado para realizar la valoración de los bienes o servicios adquiridos a entes externos de la Institución. La evaluación valora objetivamente cinco (5) factores específicos que miden el cumplimiento y la calidad de los proveedores que suministran los bienes o servicios a las diferentes unidades académico-administrativas:

- A. CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: Hace referencia a la observancia que asume el proveedor conforme a los requisitos y características técnicas que deben cumplir los bienes y/o servicios adquiridos por las unidades académico-administrativas. Estas características se encuentran registradas en las Ordenes de Compra, Orden de Prestación de Servicios, Orden de Trabajo, Orden de Consultoría y Ordenes de suministro, para las compras menores a 50 SMLMV; en los Términos de Referencia para los Procesos de Contratación directa o convocatoria pública; y en los Pliegos de Condiciones para los procesos de licitación pública.
- B. CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DEL CONTRATO: Este factor evalúa el desempeño que tiene el proveedor en la observancia de los espacios de tiempo señalados y los compromisos adquiridos en el proceso contractual. Estos plazos y compromisos, al igual que las especificaciones técnicas, se encuentran registradas en los documentos derivados de los procesos contractuales conforme a su monto.
- C. CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS: Factor que hace referencia al cumplimiento de los requisitos y compromisos que tiene el proveedor con los pagos, trámites y documentos establecidos por la Universidad para el correcto desarrollo del proceso contractual. Estos requisitos y compromisos se encuentran contemplados en los procedimientos de Contratación y en los documentos contractuales: Ordenes de compra, de trabajo, de suministros, de consultoría y de suministros, los términos de referencia y los pliegos de condiciones.
- D. CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO: Este factor valora las percepciones que el usuario tiene del cumplimiento de las características de durabilidad y funcionamiento propias del bien o servicio adquirido. Para evaluar este factor se requiere de un período de tiempo de uso del bien o servicio suficiente para establecer su calidad.
- E. SERVICIO POSTVENTA: Mide el desempeño que ha tenido el proveedor al momento de brindar el soporte y/o capacitación requeridos por las diferentes unidades académicas después de adquirir los bienes y/o servicios.

El formato especifica la fecha de compra y la fecha de evaluación, debido a que el factor Servicio post venta no se puede valorar en el momento de la entrega. Asimismo, bienes

 	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ICO.01
	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01
		Página 441 de 558

como maquinaria y equipos de cómputo requieren de un período de tiempo en uso para poder establecer su calidad.

La evaluación se realiza asignando una de cuatro posibles valoraciones del factor en verificación: Excelente (90-100 puntos), Bueno (80-89 puntos), Regular (50-79 puntos) o No Cumple (0) . Esta valoración se hará con base a los criterios de evaluación presentados en el numeral 5 del presente documento. El promedio de los puntos asignados a cada aspecto, generan el resultado definitivo de la evaluación del proveedor, de acuerdo a la siguiente tabla:



TABLA DE EVALUACIÓN	
PUNTAJE	RESULTADO
80-100 puntos	Confiable
50-79 puntos	Cumple
Menos de 50 puntos	Incumple

La evaluación será tenida en cuenta como requisito para la participación de los proveedores en los procesos contractuales requeridos por la Universidad, siempre y cuando el proveedor no sea el único con la capacidad de prestar un bien o servicio específico a la institución.

Las evaluaciones serán realizadas por los ordenadores de gasto junto con las interventorías asignadas a cada proceso contractual, o la unidad de soporte si se requiere.

## 5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN



FACTOR	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Cumplimiento de Especificaciones Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXCELENTE (90-100 puntos): El contrato se ejecutó de manera superior a lo estipulado y sin inconformidades.</li> <li>• BUENO (80-89 puntos): El contrato se ejecutó sin inconformidades.</li> <li>• REGULAR (50-79 puntos): El contrato presentó inconformidades pero no son graves, ni se considera que incumplió el contrato.</li> <li>• NO CUMPLE (0 puntos): El contrato presentó inconformidades graves y se considera que no cumplió.</li> </ul>
Cumplimiento del Cronograma de Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXCELENTE (90-100 puntos): El contrato se terminó antes de lo estipulado.</li> <li>• BUENO (80-89 puntos): El contrato se terminó en la fecha estipulada.</li> <li>• REGULAR (50-79 puntos): El contrato se entregó posterior a la fecha estipulada, pero no superior al 20% de la duración del mismo.</li> </ul>

 	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ICO.01
	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01
		Página 442 de 558



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO CUMPLE (0 puntos): El contrato se entregó en fecha posterior a la estipulada, superior al 20% de la duración del mismo.</li> </ul>
Cumplimiento de Aspectos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXCELENTE (90-100 puntos): Cumple con todos los requisitos y compromisos de pagos, trámites y documentos pactados con la Universidad, antes del tiempo estipulado.</li> <li>• BUENO (80-89 puntos): Cumple con todos los requisitos y compromisos de pagos, trámites y documentos pactados con la Universidad en el tiempo estipulado.</li> <li>• REGULAR (50-79 puntos): Cumple con todos los requisitos y compromisos de pagos, trámites y documentos pactados con la Universidad en tiempos posteriores a lo estipulado.</li> <li>• NO CUMPLE (0 puntos): No cumple oportunamente con todos los requisitos y compromisos de pagos, trámites y documentos pactados con la Universidad.</li> </ul>
Calidad del bien o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez el bien y/o servicio es entregado a satisfacción de la Universidad se asigna EXCELENTE a este factor. Por cada reparación o mantenimiento adicional imputable a faltas de calidad del contratista durante un período de tres (3) años, a partir de la fecha de liquidación del contrato, bajará a la valoración inmediatamente inferior con el puntaje más bajo asignado a dicha valoración: Bueno, Regular, No Cumple.</li> </ul>
Servicio Postventa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez la obra es entregada a satisfacción de la Universidad se asigna EXCELENTE a este factor. Por cada solicitud de reparación, mantenimiento o capacitación adicional que no sea atendida oportunamente, bajará a la valoración inmediatamente inferior con el puntaje más bajo asignado a dicha valoración: Bueno, Regular, No Cumple.</li> </ul>

## 6 ACTIVIDADES

PASO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
01	Quando los procedimientos de Contratación lo estipulen, el ordenador del gasto, opcionalmente junto con el interventor o representante de la Unidad de Soporte, debe realizar la calificación de todos los factores definidos en el Formato para Evaluación de	Ordenador de gasto de UAA Representante de Unidad de Soporte (opcional) Interventor

 	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ICO.01
	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01
		Página 443 de 558

	<p>Proveedores FCO. 07. Esta evaluación puede ser realizada en varias etapas, la primera al momento de la verificación de los bienes y/o servicios adquiridos por las UAA, y las posteriores cada vez que se presenten reclamos y/o solicitudes que afecten los factores Calidad del bien o servicio y el Servicio Postventa, en un período no mayor a lo estipulado en los criterios de evaluación, numeral 5 del presente documento. Cuando el bien o servicio requiera la valoración de alguna de las unidades de soporte (véase Procedimientos de Contratación), el representante de dicha unidad debe realizar la evaluación junto con el responsable del proceso contractual, firmando en el espacio reservado para el Evaluador 2. Se envía una copia de la evaluación a la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.</p>	
<b>02</b>	<p>Elabora un informe de evaluación de proveedores semestral estableciendo la valoración para los cinco aspectos evaluables a cada proveedor. Si se tienen varias evaluaciones de un mismo proveedor, la valoración de cada aspecto será asignada por el promedio de los puntos asignados en las evaluaciones. El total de la evaluación para el proveedor se asignará por el valor promedio de las calificaciones de los aspectos evaluados, conforme a la Tabla de Evaluación del numeral 4 del presente documento.</p>	Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión
<b>03</b>	<p>A partir del informe de evaluación de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se presenten condiciones de igualdad entre los proponentes para un proceso contractual, se tendrá preferencia por aquel que tengan una evaluación superior.</li> <li>- Cuando un proveedor que posee una</li> </ul>	Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

 	PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ICO.01
	INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01
		Página 444 de 558

	<p>evaluación con calificación INCUMPLE no puede participar en los procesos contractuales, excepto bajo un acta de justificación dada por el Ordenador de gasto y el Director de Contratación y Proyectos de Inversión.</p>	
--	---	--

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento



---

# MANUAL DEL INTERVENTOR

---

**Proceso Contratación  
Bucaramanga  
2008**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág</b>
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	3
4. NORMATIVIDAD	4
5. LA INTERVENTORIA EN LOS CONTRATOS	4
6. DESIGNACION DE LOS INTERVENTORES	5
7. FUNCIONES GENERALES DEL INTERVENTOR	5
8. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL INTERVENTOR	6
9. SANCIONES	9
10. SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS	9

## 1. OBJETO

El presente manual define los lineamientos y actividades que deben cumplir y realizar los funcionarios, contratistas o particulares que debido al desarrollo de sus compromisos tengan que ejercer funciones de interventoría en los contratos y convenios firmados entre la Universidad y las entidades externas.

## 2. ALCANCE

Aplica al ejercicio de la función de interventoría en contratos de suministro, compraventa, proveedores de servicio, prestación de servicios, obra, arrendamiento, consultorías, comisiones de estudio, la cual podrá ser ejercida por un contratista, persona natural o jurídica o por personal designado por el representante legal de la Universidad Industrial de Santander, con el fin de cumplir a cabalidad los controles establecidos en el presente Manual.

## 3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

**Estatuto de Contratación:** Acuerdo 019 de fecha 16 de Mayo de 2.005, normatividad aplicable para los contratos de la Universidad, en virtud de la autonomía consagrada en el artículo 69 de la Constitución Nacional y en la Ley 30 de 1992.

**Contratista:** Persona natural o jurídica con quien se celebra el respectivo contrato u orden.

**Interventor:** Es la persona natural o jurídica que representa a la Universidad en el contrato, encargada de vigilar su ejecución y hacer cumplir las obligaciones que de éste se deriven.

**Contrato:** Acuerdo celebrado entre la Universidad y el contratista, en el cual se fijan los valores, las cantidades, las reglas que rigen la naturaleza de los trabajos o actividades, los derechos y las obligaciones de las partes y los plazos para su cumplimiento y liquidación.

**Convenio:** Acuerdo de voluntades en el cual se pactan un objeto y unas obligaciones específicas entre las partes.

**Modificación del contrato:** Es el acuerdo que suscriben la Universidad y el contratista para variar las condiciones del contrato.

**Vigencia del Contrato:** Es el período durante el cual se imparte la iniciación, se ejecutan las actividades u obligaciones necesarias para el cumplimiento de las prestaciones propias del contrato y se realiza su liquidación.

**Plazo de ejecución:** Es el período o término que se fija para el cumplimiento de las prestaciones y demás obligaciones de las partes derivadas del contrato.

#### 4.NORMATIVIDAD

<b>ACUERDO SUPERIOR No. 019 DE 2.005</b>	Reglamento o Estatuto de Contratación de la Universidad.
<b>RESOLUCIÓN No. 809 DE 2.005</b>	Manual de Normas y Procedimientos de Contratación de la Universidad.
<b>ACUERDO SUPERIOR No. 046 DE 2.004</b>	Creación de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión y se asignan sus responsabilidades.
<b>RESOLUCIÓN No. 249 DE 2.004</b>	Delegación de responsabilidades por parte del Rector en varios funcionarios de la Universidad.
<b>RESOLUCIÓN No. 037 DE 2.006</b>	Delegación de algunas funciones en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.
<b>RESOLUCIÓN No. 293 DE 2.008</b>	Documentos del Proceso de Contratación para el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de apoyo de la Universidad.

#### 5.LA INTERVENTORIA EN LOS CONTRATOS

La Interventoría es la supervisión, coordinación y control de los aspectos administrativos, técnicos, financieros, presupuestales y ambientales que intervienen en el desarrollo de un contrato, a partir de la firma y perfeccionamiento del mismo, bajo la observancia de las disposiciones legales que para este evento establecen las reglas y principios del Estatuto de Contratación de la Universidad Industrial de Santander.

Sin perjuicio de los principios generales de la contratación que le aplican a la Universidad, la interventoría desarrollará su función con principios de eficiencia, economía, eficacia e imparcialidad, En ese sentido, la interventoría tiene como propósitos:

- ❖ Asegurar la calidad de los trabajos iniciando la intervención desde la revisión de los diseños preliminares (si existen) hasta llegar a la pruebas físicas de operación y recibo de las obras, bienes o servicios contratados.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de las metas contractuales, logrando que se ejecuten los trabajos (obras, servicios o suministros) dentro de los presupuestos de tiempo e inversión previstos originalmente. Si por factores externos o imprevisibles no es posible el

cumplimiento de este propósito, se procede a corregir oportunamente tales causas, minimizando su efecto en las metas.

- ❖ Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, por parte del contratista en la ejecución del contrato y su liquidación.
- ❖ Verificar que el contratista o la Universidad, según el caso, solicite los permisos, autorizaciones o licencias a que haya lugar para la ejecución del contrato.
- ❖ Velar por que las partes suscriptoras del contrato cumplan con las exigencias de índole legal y reglamentario, a fin de dar inicio a la ejecución del contrato tales como la aprobación de pólizas solicitadas en el contrato y el pago de gastos de legalización y demás documentos necesarios para su ejecución.
- ❖ Armonizar la interacción del contratante-contratista para favorecer el objetivo común de obtener un trabajo adecuado funcional y de óptima calidad.
- ❖ Certificar el cumplimiento o no de las obligaciones del contratista acorde con la realidad de la ejecución contractual.

## **6.DESIGNACIÓN DE LOS INTERVENTORES**

La UIS ejercerá el control y vigilancia de la ejecución de los trabajos a través de un interventor, quien tendrá como función verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista. La interventoría de los contratos será realizada por el jefe de la unidad gestora (Art. 19 del Acuerdo 019 de 2005), sin que esta actividad implique remuneración alguna, dentro del marco de sus funciones laborales, siempre y cuando tenga conocimiento técnico del mismo.

“En todos los contratos con formalidades plenas deberá contratarse o asignarse interventor técnico y administrativo que vele por su adecuado cumplimiento. El interventor reportará tanto al jefe de la unidad gestora, como al ordenador de gasto y al Director de Contratación y Proyectos de Inversión” (Art. 15 Acuerdo 019 de 2005).

## **7.FUNCIONES GENERALES DEL INTERVENTOR**

El interventor ejercerá, en nombre de la Universidad, un control integral sobre el proyecto o contrato, para lo cual podrá, en cualquier momento, exigir al contratista la información que considere necesaria, así como la adopción de medidas para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración del contrato.

Además de las actividades generales antes mencionadas, asistirá y asesorará a la Universidad en todos los asuntos de orden técnico, financiero, económico y jurídico que se susciten durante la ejecución del contrato.

El interventor está facultado para revisar todos los documentos del contrato, cuando por razones técnicas, económicas, jurídicas o de otra índole, el contratista solicite cambios o modificaciones.

Asimismo, el interventor está autorizado para ordenarle al contratista la corrección, en el menor tiempo posible, de los desajustes o inconvenientes que pudieran presentarse, y determinar los mecanismos y procedimientos pertinentes para prever o solucionar rápida y eficazmente las diferencias que llegaren a surgir durante la ejecución del contrato.

El contratista deberá acatar las órdenes que le imparta por escrito la interventoría; no obstante, si no estuviese de acuerdo con las mismas así deberá manifestarlo por escrito al interventor y a la Universidad, antes de proceder a ejecutarlas; en caso contrario, responderá solidariamente con el interventor si del cumplimiento de dichas órdenes se derivaran perjuicios para la Universidad. Los desacuerdos entre el contratista y el interventor, que no puedan resolverse directamente por ellos, serán decididos por el representante legal de la Universidad o su delegado.

El interventor deberá ejercer los seguimientos, controles y evaluaciones de la ejecución contractual, con el propósito de que el objeto se desarrolle dentro de los términos de calidad, oportunidad y economía.

Con el fin de hacer seguimiento efectivo al desarrollo del contrato, el interventor podrá solicitar informes acerca del mismo a las dependencias involucradas, las cuales están en la obligación de suministrarlas en forma oportuna, so pena de incurrir en mala conducta.

## **8.FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL INTERVENTOR**

### **ADMINISTRATIVAS**

Implican la gestión respecto de los documentos constitutivos del contrato, de los procesos para la elaboración de éstos, y de las situaciones previstas y extraordinarias, según la normatividad y las sanas prácticas administrativas:

- Verificar que existan las licencias y/o permisos necesarios para la ejecución del contrato, así mismo revisar los requisitos exigidos por las entidades competentes a través de dichos permisos con el fin de garantizar su implementación antes del inicio del contrato.
- Cumplir y hacer cumplir durante el desarrollo del contrato lo establecido en las reglas de participación, referente a los requisitos exigidos de los perfiles profesionales del recurso humano y el tiempo de dedicación de los mismos al contrato, así como el equipo

exigido para la ejecución de los trabajos. Además de ser necesario puede exigir el cambio de personal o equipo siempre y cuando esté de acuerdo con lo establecido por la Universidad.

- Programar y coordinar con el contratista y con la Universidad las reuniones de seguimiento a la ejecución del contrato. En estas reuniones se presenta el estado de avance del contrato, así como se tratan y analizan temas y problemas relacionados con el desarrollo del contrato, acordando entre las partes soluciones prácticas y oportunas.
- Elaborar, revisar, suscribir y radicar las actas y demás documentos necesarios para la ejecución del contrato.
- Durante la ejecución del contrato, solicitar si es el caso los cambios respectivos de personal de los equipos de trabajo del contratista. Efectuar la aprobación de los cambios para el equipo de trabajo del mismo. El interventor debe aprobar de acuerdo a las reglas de participación, dejar registro de dicha aprobación e informar a la Universidad.
- Efectuar la evaluación del contratista de acuerdo al formato FCO. 07–Evaluación de Proveedores y al documento ICO.01-Instructivo Evaluación de Proveedores del Proceso de Contratación.
- Cumplir con la entrega de los informes semanales, mensuales y/o finales requeridos por la Universidad y que se contemplan en los procedimientos del Proceso de Contratación.
- Cumplir y hacer cumplir al contratista las obligaciones laborales que se generen con relación al contrato suscrito.
- Revisar las solicitudes de adición en valor y/o prórrogas, modificaciones, suspensiones, etc., del plazo de ejecución del contrato, requeridas por el contratista y emitir un concepto técnico al respecto a la Universidad.
- Verificar y adelantar las acciones pertinentes para que las adiciones y prórrogas se realicen oportunamente antes del vencimiento del contrato.
- Revisar permanentemente la vigencia de las pólizas del contrato y realizar al contratista los requerimientos del caso, cuando sea necesario ampliar las mismas en valor o en plazo. En caso que el contratista no realice las ampliaciones a que haya lugar, el interventor deberá informar al supervisor de este evento, con el fin de que se tomen las medidas a que haya lugar.

- Elaborar el proyecto de liquidación del contrato objeto de la interventoría.
- Verificar que el contratista presente los paz y salvos a que haya lugar según la naturaleza del contrato.
- Las demás actuaciones que de conformidad con la normatividad vigente y con su naturaleza correspondan a la función de interventoría.

## **TÉCNICAS**

Abarcan el control y seguimiento de todas las especificaciones, requerimientos, tareas y labores correspondientes a la ejecución del contrato:

- Verificar permanentemente la calidad de los bienes y/o servicios que se estipulen en el contrato.
- Controlar el avance del contrato de acuerdo con el cronograma de ejecución aprobado, llevar un registro de las novedades, órdenes e instrucciones impartidas durante la ejecución del contrato y recomendar los ajustes necesarios.
- Velar por que se cumplan las normas, especificaciones técnicas y procedimientos.
- Coordinar el reintegro a la Universidad de los equipos y elementos suministrados o comprados con cargo al contrato, y verificar su estado y cantidad.
- Analizar con el contratista las alternativas de orden técnico y definir las más convenientes para el óptimo desarrollo del objeto del contrato, dejando constancia de ello mediante acta firmada por las partes.
- Exigir el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de calidad de los materiales y solicitar cuando sea el caso, los ensayos de control de calidad, para constatar el cumplimiento de las normas y especificaciones pactadas.
- En los contratos de adquisición de Software y Hardware o de cualquier otro equipo, el interventor velará para que el contratista garantice que los equipos y/o productos adquiridos funcionen correctamente exigiendo al contratista póliza que garantice lo anterior. Para la adquisición de Software debe verificar que tengan la respectiva licencia que para tal fin se otorga.
- Ejecutar las actividades técnicas que se estipulen en el contrato como funciones del interventor.

- En los contratos de Obra Pública, velará por que el contratista realice todas y cada una de las pruebas técnicas que garanticen el Autocontrol de calidad de los materiales e insumos a utilizar en la ejecución del contrato.
- Las demás que le sean asignadas por el representante legal de la Universidad Industrial de Santander.

## **ECONÓMICAS**

Comprenden todas aquellas actividades tendientes a garantizar que las inversiones se realicen sobre la necesidad real y los principios de economía, eficiencia y eficacia:

- Registrar cronológicamente los pagos y deducciones del contrato.
- Velar por la correcta ejecución presupuestal.
- Verificar que el contratista cumpla con los requisitos exigidos por la Universidad para la entrega del anticipo o pago anticipado pactado. Constatar la correcta inversión del anticipo, para este efecto deberá exigir según corresponda la programación de las entregas y/o trabajos, el flujo de inversión del contrato y el plan de inversión del anticipo.
- Cuando lo estipule el contrato, la interventoría deberá abrir con el contratista una cuenta bancaria para el manejo del anticipo del contrato, la cual deberá ser manejada en conjunto (contratista – interventor) y debe ser independiente de sus cuentas particulares.
- Rendir informes de la labor ejecutada por el contratista en caso de los contratos de prestación de servicios.

## **9.SANCIONES**

El interventor responderá por el incumplimiento de sus obligaciones, así como por los hechos u omisiones que fueren imputables a él y que causen daño a la Universidad. La Universidad tendrá plena autonomía para definir el tipo de responsabilidad (civil o penal) que reclamará del interventor y estará obligada a llamar en garantía o iniciar acción de repetición para obtener de éste la indemnización integral del perjuicio que logre probar.

## **10. SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS**


Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades propias de la interventoría técnicas, la Universidad asignará la supervisión de las actividades del contrato en los aspectos administrativos, financieros y legales, al Director de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión o en su lugar, a quien delegue el Rector.

Además de las actividades generales antes mencionadas y con el fin de buscar la adecuada y oportuna ejecución del contrato, el supervisor apoyará, asistirá y asesorará al Rector de la Universidad en todos los asuntos de orden técnico, financiero, económico y jurídico que se susciten durante la ejecución del contrato, que no se hayan asignado al interventor.

El supervisor está facultado para revisar todos los documentos del contrato, cuando, por razones técnicas, económicas, jurídicas o de otra índole, el contratista solicite cambios o modificaciones.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>
1		Creación del documento

## **Anexo 9. Formatos**

	<b>PROCESO CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL</b>		Código : FCO.01
	<b>FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS</b>		Versión : 01
Revisó Ing. Mario Humberto Torres - Director Contratación Ing. Piedad Rincón Stella – Profesional Planeación		Aprobó	Fecha de aprobación:

### 1. INFORMACION GENERAL

Nombre o Razón \_\_\_\_\_  
Nit. \_\_\_\_\_ C. C. . \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ D. V. \_\_\_\_\_  
Dirección Domicilio Fiscal: \_\_\_\_\_  
Dirección Correspondencia: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_ A. A. : \_\_\_\_\_

### 2. INFORMACION FISCAL PARA EFECTOS DE IMPUESTOS NACIONALES

Impuesto de Renta: Contribuyente: \_\_\_\_\_ No Contribuyente: \_\_\_\_\_  
Régimen Especial: \_\_\_\_\_  
Otro: \_\_\_\_\_ Cual: \_\_\_\_\_

Impuesto Sobre Ventas: Régimen Común: \_\_\_\_\_ Régimen Simplificado: \_\_\_\_\_  
No Responsable: \_\_\_\_\_

### 3. OTROS DATOS

Agente de Retención: SI \_\_\_ NO \_\_\_  
Gran Contribuyente: SI \_\_\_ NO \_\_\_ Res. No. \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
Autoretenedor: SI \_\_\_ NO \_\_\_ Res. No. \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
Entidad del Estado: SI \_\_\_ NO \_\_\_  
Entidad sin Animo de Lucro: SI \_\_\_ NO \_\_\_

Cuenta bancaria en la que desea le sean consignados los dineros producto de la relación comercial

Cuenta No. : \_\_\_\_\_ Corriente \_\_\_\_\_ Ahorros \_\_\_\_\_  
Entidad Financiera: \_\_\_\_\_  
Persona responsable de suministrar la información: \_\_\_\_\_  
Fecha de actualización: \_\_\_\_\_





PROCESO CONTRATACION INSTITUCIONAL

Código: FCO. 08

ACTA DE RECEPCION Y APERTURA DE PROPUESTAS TIPO I

Versión: 1

Página 1 de 1

<b>NO. DE PROCESO</b>		<b>FECHA DEL ACTA:</b>	Sunday, March 30, 2008
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			

No.	EMPRESA	VALOR DE LA PROPUESTA	CARTA DE PRESENTACION	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	DOCUMENTO CONSORCIAL / UNIÓN TEMPORAL	POLIZA DE SERIEDAD	PAZ Y SALVO PARAFISCALES	PAZ Y SALVO CONTRALORÍA	PAGO PLEGO DE CONDICIONES	RUT	RUP	No. FOLIOS	OBSERVACIONES
1													
2													
3													
4													
5													
6													

OBSERVACIONES

CONTRATACION Y PROYECTOS DE INVERSION

CONTROL INTERNO Y EVALUACION DE GESTION

SECRETARIA GENERAL

PROPONENTE No. 1

PROPONENTE No. 2

PROPONENTE No. 3

PROPONENTE No. 4

PROPONENTE No. 5

PROPONENTE No. 6



PROCESO CONTRATACION INSTITUCIONAL

Código: FCO. 04

ACTA DE RECEPCION Y APERTURA DE PROPUESTAS TIPO 2-A

Versión: I

PROPUESTA TECNICA

Página 1 de 1

No. DE CONVOCATORIA		AÑO:		FECHA DEL ACTA:	
TITULO DE LA CONVOCATORIA PUBLICA					
ORDENADOR DEL GASTO					

No.	EMPRESA	INDICE	CARTA DE PRESENTACIÓN SOBRE No. 1	CERTIFICADO DE EXISTENCIA	DOCUMENTO CONSORCIAL / UNIÓN TEMPORAL	PÓLIZA DE SERIEDAD	PAZ Y SALVO PARAFISCALES	PAZ Y SALVO CONTRALORÍA	RUT	RECIBOS DE PAGO PLIEGOS Y ESTAMPILLA	COPIA MATRICULA O TARJETA PROFESIONAL O CERTIFICADO DE VIGENCIA	CARTA AVAL (SI SE REQUIERE)	RUP	ANEXO No. 2 - KRC	ANEXO No. 3 - EXPERIENCIA ESPECIFICA	ANEXO No. 4 - CAPACIDAD FINANCIERA	No. FOLIOS	SOBRE No. 2 PROPUESTA ECONOMICA	OBSERVACIONES
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			

CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

SECRETARIA GENERAL



PROCESO CONTRATACION INSTITUCIONAL		Código: FCO. 05
ACTA DE RECEPCION Y APERTURA DE PROPUESTAS TIPO 2-B		Versión: 1
PROPUESTA ECONOMICA		Página 1 de 1

No. DE CONVOCATORIA	AÑO:	FECHA DEL ACTA:
TITULO DE LA CONVOCATORIA PUBLICA		
ORDENADOR DEL GASTO		

PRESUPUESTO OFICIAL:

No.	EMPRESA	EVALUACIÓN SOBRE No. 1 PROPUESTA TÉCNICA	VERIFICACIÓN SELLADO	INDICE	ANEXO No. 5 CARTA DE PRESENTACIÓN DEL SOBRE No. 2			ANEXO No. 6 FORMULARIO DE LA PROPUESTA - CANTIDADES Y PRECIOS			No. DE FOLIOS	OBSERVACIONES
					DOCUMENTO	FIRMA	VALOR TOTAL COSTO BÁSICO	DOCUMENTO	FIRMA	VALOR TOTAL COSTO BÁSICO		
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

---



---



---

CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

---



---



---

SECRETARIA GENERAL


---



---



---

	CONTRATACIÓN	CÓDIGO : FCO.06
	LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PROCESO CUANTIA MENOR A 50 SMLMV	VERSIÓN: I

No Orden:	Fecha:
Contratista:	Nit o CC:
CDP:	RP:
Ordenador del Gasto:	
Detalle del servicio	
Fecha Inicio:	Fecha Terminación:
Valor:	Clase Contrato:
<b>REQUISITOS CONTRACTUALES</b>	
No Cotizaciones:	Cotización 1: Cotización 2:
RUT:	Parafiscales:
Certificado de Existencia Representación legal: Cédula de Ciudadanía: Certificado:	
Antecedentes Fiscales: Boletín Fiscal: Carta Juramentada:	
<b>GARANTÍAS CONTRACTUALES</b>	
No Póliza:	Fecha:
Aseguradora:	Recibo de Pago:
Póliza Anticipo:	Póliza Cumplimiento:
Póliza de calidad o Estabilidad:	Póliza Prestaciones sociales:
Póliza de suministro Repuestos:	Póliza de Funcionamiento:
Póliza RCE:	Pago Salud y Pensión:
<b>GARANTÍAS PERSONALES</b>	
Póliza Cumplimiento:	Póliza Calidad:
<b>DOCUMENTOS EJECUCIÓN CONTRATO</b>	
Acta Inicio:	Acta Entrega:
Actas Parciales:	Cuenta de cobro:
No Factura:	Fecha Factura o cuenta cobro:
Forma de Pago. Anticipo: Pagos Parciales: Pago contra entrega:	
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>	

**Fecha Revisión:**

**Funcionario:**



**PROCESO CONTRATACIÓN**

Código : FCO.07

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Versión : I

Doc.Contractual No.

Proveedor

Bien o Servicio

Fecha Evaluación

Fecha de Compra

**FACTORES DE EVALUACIÓN**

**1. CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**2. CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DEL CONTRATO**

**3. CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

**4. CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO**

**5. SERVICIO POSTVENTA**

**VALORACIÓN**

Excelente 90-100 pts	Bueno 80-89 pts	Regular 50-79 pts	No cumple 0 pts	
Excelente 90-100 pts	Bueno 80-89 pts	Regular 50-79 pts	No cumple 0 pts	
Excelente 90-100 pts	Bueno 80-89 pts	Regular 50-79 pts	No cumple 0 pts	
Excelente 90-100 pts	Bueno 80-89 pts	Regular 50-79 pts	No cumple 0 pts	
Excelente 90-100 pts	Bueno 80-89 pts	Regular 50-79 pts	No cumple 0 pts	

**PUNTOS ASIGNADOS**

**PUNTAJE PROMEDIO**


**EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR**

\_\_\_\_\_  
EVALUADOR 1

\_\_\_\_\_  
EVALUADOR 2  
(opcional)

	Proceso Contratación Institucional		Código	FCO.08
	LISTA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTOS DEL PROCESO POR CUANTIAS MAYORES			Versión

DOCUMENTO	No. PROCESO																OBSERVACIONES
	1		2		3		4		5		6		7		8		
	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	EXISTE	NO APLICA	
1	Concepto Técnico																
2	CDP																
3	Solicitud de Licitación / Convocatoria																
4	Términos de Referencia Preliminares (TRP) / Pliego de condiciones Preliminares (PCP)																
5	Observaciones TRP / PCP																
6	Documento de Apertura (Acta o Resolución de Apertura)																
7	Términos de Referencia Definitivos (TR) / Pliego de condiciones Definitivos (PC)																
8	Acta de Audiencia Aclaratoria																
9	Addendas y/o Notas Informativas																
10	Observaciones a los pliegos definitivos																
11	Respuestas a las Observaciones																
12	Acta de Recepción y Apertura de Sobres																
13	Resolución o Acta de nombramiento del Comité Evaluador																
14	Evaluación Jurídica de las Propuestas																
15	Evaluación Técnica y Económica de las propuestas																
16	Observaciones a las Evaluaciones																
17	Respuestas a las Observaciones																
18	Acta o Resolución de Adjudicación / Declaratoria de Desierta																
19	Contrato con formalidades plenas																
20	Documento del proceso contractual (Orden de compra, pedido, suministro, prestación de servicios, de consultoría, registro contractual del contrato)																
21	Pólizas																
22	Timbre																
23	Nombramiento de interventoría																
24	Acta de Inicio																
25	Informe de Interventoría																
26	Actas de Obra																
27	Acta de entrega a satisfacción																
28	Factura																
29	Comprobante Salida de Almacén																
30	Orden de Pago Automático																
31	Acta de liquidación del proceso contractual																
32	Evaluación de Proveedor																
34	Propuestas																

	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN	Código	FCO.09
	CONSOLIDADO PROCESOS MAYORES A 100 SMLMV	Versión	I

PERIODO


**I. CONTRATO CON FORMALIDADES PLENAS**

NUMERO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR	PLAZO DE EJECUCIÓN		ESTADO
				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	

**2. CONTRATO SIN FORMALIDADES PLENAS**

NUMERO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR	PLAZO DE EJECUCIÓN		ESTADO
				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	

En caso que algún interesado requiera información adicional, favor solicitarla vía email a la dirección [contrat1@uis.edu.co](mailto:contrat1@uis.edu.co)

	<b>PROCESO DE CONTRATACION</b>	Código: FCO.10
	<b>ADICIONALES A LOS CONTRATOS</b>	Versión: 01

INFORMACION DEL ADICIONAL	
Fecha de Solicitud:	
Periodo de Aplicación:	
No. Del Contrato:	
Ordenador de Gasto:	
Responsable del Fondo:	
Proveedor o Contratista:	
Objeto del Adicional:	
Justificación:	

CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	TIPO COMPUTACION	VALOR ESTIMADO (Otra moneda)*	VALOR UNITARIO (incluido IVA) (pesos)	VALOR ESTIMADO (Pesos)
					SUBTÓTAL	
					IVA	
					TÓTAL	
<b>OBSERVACIONES:</b>						
* Indique el tipo de moneda y la tasa de cambio:						

No. CDP:	FONDO	RUBRO:	FECHA CDP:	VALOR A COMPROMETER:
<b>OBSERVACIONES:</b>				

Certifico que me he asegurado de la disponibilidad de recursos, para el pago de este adicional.	
<b>NOMBRE DEL ORDENADOR DE GASTO / RESPONSABLE DEL FONDO</b>	
<b>FIRMA DEL RESPONSABLE:</b>	

**DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN**

Ciudad universitaria, Carrera 27 - calle 9, Edificio Administrativo Piso 4  
 PBX: (7) 6344000 Ext. 1350 (PAJ): 635 8132 J.A. 678 Bucaramanga, Colombia.

E-mail: [contrat1@uis.edu.co](mailto:contrat1@uis.edu.co) <http://www.uis.edu.co>

## **Anexo 10. Hoja de Vida Indicadores**



PROCESO CONTRATACION INSTITUCIONAL HOJA DE VIDA DE INDICADORES

HOJA DE VIDA DE INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	SERVICIO	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	SENTIDO (Maximizar, minimizar o mantener)	RESPONSABLE DE MEDIR
Ejecución de la Inversión	Establecer la eficacia de la gestión de la contratación institucional, mediante el cumplimiento del presupuesto adjudicado para inversión.	90%	Adjudicación de procesos.	(Valor del presupuesto comprometido de los proyectos de inversión/Valor del presupuesto aprobado para proyectos de inversión)*100	%	TRIMESTRAL	Sistema Financiero	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Ahorro en Inversión	Establecer la cuantía del ahorro al licitar los procesos mediante licitación o convocatoria en la Universidad.	7%	Economía con calidad	$1 - (\sum \text{Valor Adjudicado para cada licitación y/o convocatoria} / \sum \text{Valor presupuestado para cada licitación y/o convocatoria}) * 100$	%	TRIMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Procesos desiertos	Establecer la eficacia del proceso de contratación para montos superiores a 50 SMLMV.	15%	Procesos no adjudicados	(# de procesos por cuantías mayores a 50 SMLMV declarados desiertos en el año/# total de procesos por cuantías mayores a 50 SMLMV en el año)*100	%	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Minimizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Proponentes por proceso	Establecer la participación de los proveedores en los procesos de contratación por cuantías mayores a 50 SMLMV.	4	Procesos públicos	# Total de proponentes en los procesos de licitación pública anuales/# Total de licitaciones anuales	Proponentes/ Proceso	TRIMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Cobertura de las acciones de control del proceso	Establecer la cobertura de las acciones de control realizadas para el proceso de contratación menor a 50 SMLMV.	30%	Acciones de control del proceso	(# de fondos activos a los que se aplico control del proceso anual/# Total de fondos activos anuales)*100	%	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Cumplimiento de Socialización	Establecer el nivel de cumplimiento de los compromisos de socialización adquiridos.	100%	Socializaciones	(# de socializaciones realizadas en el año/# de socializaciones programadas en el año)*100	%	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Maximizar	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Duración del proceso de Licitación	Establecer la duración adecuada en el desarrollo de los procesos licitatorios.	45-60	Medición de los tiempos	$\sum$ tiempo transcurrido entre la apertura de las licitaciones y la adjudicación/No. Total de licitaciones	Días/Licitación	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Lograr un equilibrio entre necesidades UIS versus tipología de procesos	Director de Contratación y Proyectos de Inversión
Duración del proceso de convocatoria	Establecer la agilidad en el desarrollo de los procesos de convocatoria.	30-45	Medición de los tiempos	$\sum$ tiempo transcurrido entre la apertura de las convocatorias y la adjudicación/No. Total de convocatorias	Días/ Convocatoria	SEMESTRAL	Archivo de Contratación	Lograr un equilibrio entre necesidades UIS versus tipología de procesos	Director de Contratación y Proyectos de Inversión

**Anexo 11. Resolución No. 293 de  
2.008**

RESOLUCIÓN N° 293 DE 2008  
Febrero 27

Por la cual se aprueban los documentos del Proceso de Contratación para el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander, de acuerdo con la Norma NTC ISO 9001:2000.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO:

- a. Que la Universidad, dentro de la autonomía que le confiere la Constitución Política de Colombia y la Ley, puede adoptar sus correspondientes regímenes para el cumplimiento de su misión social y su función institucional;
- b. Que, según el Artículo 30 del Estatuto General, es función del Rector de la Universidad expedir los manuales de funciones y requisitos y los procedimientos administrativos.
- c. Que, según Artículo 1° del Acuerdo Superior No. 015 de 2007, se crea el Comité de Calidad de la Universidad Industrial de Santander, como órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos o servicios. El Comité de Calidad constituye la instancia en la que se atenderán y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad.
- d. Que, según la Resolución No. 1736 de 2007, la Universidad estableció el procedimiento adecuado para ejercer el control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2000.
- e. Que bajo la revisión de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión y la Dirección de Planeación se realizaron las modificaciones a los procedimientos de contratación de la Universidad Industrial de Santander.
- f. Que la Universidad Industrial de Santander reconoce en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2000, una herramienta de gestión que apoya el mejoramiento sistémico de los procesos de apoyo a las funciones misionales de la institución, orientándoles hacia el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos, la calidad institucional y el ejercicio de los poderes de autodeterminación propios de la autonomía universitaria.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:  
Aprobar la caracterización del Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander, creada según documento adjunto, el cual forma parte integral de la presente Resolución y se relaciona a continuación:

Caracterización del Proceso

- CCO. 01 Caracterización Proceso de Contratación

ARTÍCULO 2° APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:  
Aprobar los procedimientos del Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander, creados o modificados según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente Resolución y se relacionan a continuación:

Procedimientos del Proceso

- PCO. 01 Contratación de Bienes y Servicios Cuantía menor a 50 SMLMV
- PCO. 02 Contratación de Bienes y Servicios Cuantía Mayor o igual a 50 SMLMV y menor a 500 SMLMV

RESOLUCIÓN N° 293 DE 2008  
Febrero 27

- PCO. 03 Contratación de Bienes y Servicios Cuantía Mayor o igual a 500 SMLMV (Licitaciones)
- PCO. 04 Contratación Intuitu Personae

**ARTÍCULO 3° APROBACIÓN DEL INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:** Aprobar el instructivo del Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander, creado según documento adjunto, el cual forma parte integral de la presente Resolución y se relaciona a continuación:

Instructivo del Proceso

- ICO. 01 Instructivo para la Evaluación de Proveedores

**ARTÍCULO 4° APROBACIÓN DE LOS FORMATOS RELACIONADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS:** Aprobar los formatos relacionados en los procedimientos, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente Resolución y se relacionan a continuación.

- FCO.01 Registro de Proveedores.
- FCO.02 Solicitud de Licitación o Convocatoria.
- FCO.03 Acta de Recepción y Apertura de Propuestas Tipo I
- FCO.04 Acta de Recepción y Apertura de Propuestas Tipo 2-A
- FCO.05 Acta de Recepción y Apertura de Propuestas Tipo 2-B
- FCO.06 Verificación de Contratos Menores a 50 SMLMV
- FCO.07 Evaluación de Proveedores
- FCO.08 Lista de Documentos para Cuantías Mayores
- FCO.09 Consolidado Procesos Mayores a 100 SMLMV
- FCO.10 Adicionales a los Contratos

**ARTÍCULO 5° ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:** Anular los documentos del Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander, debido a que se unificaron con otros o no se aplican. Estos documentos se relacionan a continuación.

- PF-0201 Contratación de bienes y servicios cuantía menor a 50 SMLMV
- PF-0202 Contratación de bienes y servicios cuantía mayor o igual a 50 y menor a 300 SMLMV
- PF-0203 Contratación de bienes y servicios cuantía mayor o igual a 300 y menor a 500 SMLMV
- PF-0202 Contratación Intuitu Personae

**ARTÍCULO 6° ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA:** Autorizar a las instancias competentes referenciadas en el Procedimiento de Control de Documentos para realizar las actualizaciones pertinentes.

**ARTÍCULO 7° PUBLICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.** Autorizar a la División de Servicios de Información para publicar los documentos, así como las actualizaciones realizadas conforme al artículo 6° de la presente Resolución en la Intranet de la Universidad, facilitando la consulta por parte de la comunidad universitaria.

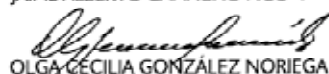
**ARTÍCULO 8° VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Expedida en Bucaramanga, a los veintisiete (27) días del mes de febrero de 2008.

  
JAIME ALBERTO CAMACHO PICO

SECRETARIA GENERAL,

  
OLGA CECILIA GONZÁLEZ NORIEGA

# **Anexo 12. Plegable Informativo Contratación**

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Las Unidades Académico-Administrativas deberán llevar a cabo la evaluación de los proveedores de la Universidad, siguiendo los requisitos contemplados en el Sistema de Gestión de la Calidad establecidos en el Instructivo para la Evaluación de Proveedores (ICO-01).

La evaluación será tenida en cuenta como requisito para la participación de los proveedores en los procesos contractuales requeridos por la Universidad, siempre y cuando el proveedor no sea el único con la capacidad de prestar un bien o servicio específico a la institución.



Para las evaluaciones de proveedores de bienes y servicios por cuantías menores a 50 SMMLV, los ordenadores de gasto seleccionarán los proveedores a evaluar, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

**Importancia del proveedor.** Si el proveedor tiene una incidencia directa en la producción de los bienes o servicios de la Unidad.

**Periodicidad.** Si el proveedor suministra bienes o servicios a la Unidad con una frecuencia regular.

**Desempeño.** Si el proveedor ha tenido un desempeño alto o bajo en las compras o servicios prestados.

La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión consolidará semestralmente los resultados de las evaluaciones de los proveedores en un informe, que será publicado en la página web de la Universidad.

Los ordenadores deberán abstenerse de realizar procesos contractuales con los proveedores que posean una evaluación NO CUMPLE.



## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

### ACTIVIDADES

Seleccionar proveedores a evaluar.

Realizar la evaluación para cada compra realizada a dicho proveedor.

Anejar la evaluación al proceso contractual en el archivo de gestión.

Notificar el resultado al proveedor.

Enviar información a la DCPH

Informe de Evaluación de Proveedores

Calidad en Bienes y Servicios de Proveedores Evaluados

### SEGUIMIENTO SELECTIVO

La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión realizará las actividades de seguimiento y control selectivo de las compras menores a 50 SMMLV realizadas por las Unidades Académico-Administrativas. Estas acciones buscan mejorar el desarrollo del proceso contractual y no están sometidas a una calificación de la Unidad en observación.

ETAPA 1: Recopilación del material para revisión.

ETAPA 2: Análisis jurídico de las órdenes o contratos seleccionados.

ETAPA 3: Informe jurídico.

ETAPA 4: Plan de Mejoramiento

Las unidades a quienes se realizará el seguimiento selectivo serán notificadas previamente para cerrar el cronograma de actividades.

## MANUAL DEL INTERVENTOR

Para facilitar el desarrollo de las actividades de intervención, tanto interna como externa, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión ha diseñado el MCO-01 Manual del Interventor, donde se contemplan las actividades y responsabilidades de los interventores a los procesos contractuales de la Universidad.

### DOCUMENTOS

Los documentos relacionados en este plegable informativo se encuentran en la intranet de la Universidad:

NOMBRE: público  
CLAVE: público



Una vez en la intranet, seleccionamos la pestaña del Sistema de Gestión de Calidad:



Una vez dentro del Sistema de Gestión de Calidad, damos click sobre Mapa de Procesos Documentación, y en el mapa damos click sobre Contratación.



**DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
Y PROYECTOS DE INVERSIÓN**  
EXT. 2550-2633-2844-2855 FAX. 6358232

## PROCESO CONTRATACIÓN



## INTRODUCCIÓN



La Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión -DC/PI, como unidad responsable de establecer los criterios y políticas institucionales para el proceso de contratación, presenta en el siguiente folleto las actividades generales que deben desarrollarse en las Unidades Académico-Administrativas encargadas en realizar la adquisición de bienes y servicios, necesarios para el desarrollo y cumplimiento de su objetivo organizacional.

## OBJETIVO

El presente de Curriculación tiene por objetivo: "Seleccionar para las diferentes Unidades Académico-Administrativas los proveedores calificados de los bienes y servicios necesarios para el control de sus actividades, que ofrezcan las condiciones económicas y técnicas favorables y que garanticen el cumplimiento de la calidad, oportunidad y demás requisitos exigidos por "a Universidad."

## NORMATIVIDAD

<http://www.uis.edu.co/portal/contratacion/contratacion.html>

- Acuerdo Superior No. 044 de 2008. Creación de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.
- Acuerdo Superior No. 019 de 2005. Reglamento de Contratación de la UIS.
- Resolución No. 803 de 2005. Manual de Normas y Procedimientos de Contratación de la UIS.
- Resolución No. 249 de 2004. Delegación de responsabilidades para los ordenadores de gasto.
- Resolución No. 037 de 2006. Delegación de responsabilidad para la Verificación de Inversión y Ejecución.
- Resolución No. 293 de 2008. Documentos del proceso Contractador para el Sistema de

## ACTIVIDADES DEL PROCESO

### PLANIFICACION

1. Definir las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios, con el concepto técnico de las unidades de soporte, si requiere.
2. Verificar la existencia de contratos similares o de un proceso unificado.
3. Consultar los precios en contrataciones anteriores y/o solicitar cotizaciones y/o hojas de vida, en caso de servicios.
4. Obtener el CDP conforme a la regulación de la Universidad.
5. Solicitar el proceso de convocatoria o licitación en el formato establecido (FCO.02).

El diseño de las políticas y acciones de planeación de la contratación son responsabilidad del Director de la DC/PI y su cumplimiento es responsabilidad directa del ordenador de gasto de la unidad gestora, tanto para los procesos de compra menor a 50 SMLMV como los de monto superior. En caso de OFS e Consultoría, se debe valorar la Hoja de Vida y los servicios a contratar por parte de la División de Recursos Humanos. Para compras mayores a 50 SMLMV, se solicita al proveedor a la DC/PI

### SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

1. Establecer el valor de los honorarios de los servicios o el valor de los bienes a adquirir, conforme a los precios es mercado.
2. Seleccionar al proveedor de acuerdo a las especificaciones.
3. Aplicar procedimiento de importación, si requiere.
4. Registrar al proveedor en el formato establecido (FCO.01).
5. Definir garantías.
6. Elaborar la Orden.
7. Verificar la documentación, garantías y pagos.

Para las compras menores, el responsable de las actividades de Selección y Contratación es el ordenador de gasto de la unidad gestora. La verificación incluye, en los casos de prestación de servicios, los aportes adicionales de salud, pensión y los demás que la apliquen.

### SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

CUANTÍA IGUAL O MAYOR A 50 SMLMV

1. Solicitar del proceso conformar a formato establecido (FCO. 11) (UAA).
2. Definir especificaciones y condiciones técnicas conjuntamente con la Unidad gestora.
3. Elaborar los Términos de Referencia o Pliego de condiciones Preliminares, los cuales serán aprobados por el ordenador de gasto.
4. Responder a las observaciones de los proponentes.
5. Elaborar los Términos de Referencia o Pliego de condiciones Definitivos, los cuales deben ser aprobados por el ordenador de gasto.
6. Responder las observaciones de los proponentes (además).
7. Elaborar el acta o la resolución de apertura del proceso.
8. Elaborar el acta de recepción y apertura de propuestas correspondiente (FCO. 03, FCO.04 y/o FCO.05)
9. Designar los evaluadores de las propuestas.
10. Evaluación técnica, económica y jurídica de las propuestas.
11. Seleccionar la propuesta.
12. Elaborar acta o resolución de adjudicación o de adjudicación de un proveedor.
13. Aplicar el trámite de importación si requiere.
14. Registrar al proveedor en el formato establecido (FCO.01).
15. Elaborar Orden o contrato respectivo.
16. Designar la Inventario, si requiere.
17. Verificar la documentación, os pagos y las garantías.
18. Registro Contractual.

Los procesos que por su monto requieren realizar convocatoria o licitación, serán validados por la DC/PI con la colaboración de las unidades gestoras. La documentación derivada de los procesos de convocatoria y licitación, será publicada en la página web de la Universidad, en el link de Contratación.

La duración del proceso depende de la naturaleza y disponibilidad de los bienes o servicios a adquirir.

### EJECUCIÓN

1. Realizar pagos anticipados o adelantos.
2. Ejecutar el objeto de la Orden o Contrato.
3. Elaborar los informes de avance y cumplimiento, si se requiere.
4. Verificar los productos o servicios adquiridos.
5. Evaluación del proveedor o contratista (CO. 01), si se requiere.
6. Realizar pagos parciales e único.
7. Ingresar bienes al inventario, si se requiere.
8. Liquidación del contrato, si se requiere.

Los jefes de las unidades gestoras y los jefes de las unidades beneficiarias de contrato son responsables de ejercer el control sobre la ejecución de los contratos.

### EVALUACIÓN DEL PROCESO


1. Aplicar garantías si requiere.
2. Evaluar a los proveedores en caso de garantías o servicios, conforme al Instrumento de Evaluación del proveedor (CO.01), si se requiere.
3. Generar evaluaciones de procesos.
4. Planes de Mejoramiento.
5. Implementación del Plan de Mejoramiento.

El control selectivo de procesos será realizado por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, para aquellas contrataciones cuyo monto sea inferior a 50 SMLMV. Los planes de mejoramiento y su implementación serán responsabilidad de la unidad evaluada.

### VERIFICACION DEL PRODUCTO COMPRADO

La verificación del bien o servicio adquirido será responsabilidad de las interventores y los ordenadores de gasto, con apoyo de las unidades de soporte, si se requiere. La verificación se realiza con base al documento contractual (orden o contrato), la factura de venta y los bienes o servicios adquiridos. Cualquier actividad de cambio o modificación de los bienes o servicios, será responsabilidad del ordenador de gasto o un responsable delegado, quien verá por el cumplimiento del objeto del contrato.

# **Anexo 13. Cronogramas Actividades de Evaluación**

	<b>SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código : FSE. 02</b>
	<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 1</b>

<b>Auditoría Nº:</b> 01-07	<b>Fecha:</b> 28/08/2007
----------------------------	--------------------------

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.</li> <li>• Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio.</li> <li>• Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar mejoramientos potenciales en el SGC.</li> </ul>					
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>					
Todos los Procesos de apoyo del SGC, excepto: Planeación Institucional, Dirección institucional, Seguimiento Institucional, Gestión de la Calidad Académica y Jurídico.					
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:</b>					
Norma NTC-ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Requisitos Legales y Reglamentarios y los documentos establecidos en los diferentes procesos del SGC.					
<b>AUDITOR LÍDER:</b> Jorge Eliécer Figueroa Vargas.			<b>EQUIPO AUDITOR:</b> Sandra Patricia Vargas Margie Liliana Rueda Jaime Enrique Osório Trujillo		
Actividad	Fecha	Hora		Cargo	Auditores
		Inicio	Fin		
Reunión apertura	Septiembre 6 de 2007	7.30 a. m.	8:00 a. m.		
Proceso Comunicación Institucional		8:00 a. m.	11:00 a. m.	Directora de Comunicaciones	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: Aura María Rey y Sonia García.
Proceso Bienestar Estudiantil		8:00 a. m.	12:00 m	Jefe de Bienestar Universitario	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Gloria Isabel Román y Adriana Arenas.
Proceso Financiero		2:00 p. m	6:00 p. m.	Jefe División Financiera	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Carmenza Salamanca y Jaime Sarmiento

Reunión apertura	Septiembre 12 de 2007	7.30 a. m.	8:00 a. m.		
Relaciones Interinstitucionales		8:00 a. m.	10:00 a. m.	Director de Relaciones Exteriores	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: Carmenza Carreño y Luz Dary Méndez
Gestión de la Calidad Administrativa		2:00 p. m	5:00 p. m.	Vicerrector Administrativo	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Sonia García y Gloria Isabel Román
Reunión apertura	Septiembre 13 de 2007	7.30 a. m.	8:00 a. m.		
Recursos Físicos		8:00 a. m.	12:00 m.	Jefe División Planta Física	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: Sonia García y Sheila Plata.
Gestión Documental		8:00 a. m.	11:00 a. m.	Directora de Certificación y Gestión Documental	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Carmenza Salamanca y María Claudia Caballero
Recursos Tecnológicos		2:00 p. m	5:00 p. m.	Jefe División Mantenimiento Tecnológico	Auditor Interno: Jaime Osorio. Observadores: Sandra Juliana Peña y Adriana Arenas
Reunión apertura	Septiembre 20 de 2007	7.30 a. m.	8:00 a. m.		
Biblioteca		8:00 a. m.	12:00 m.	Director Biblioteca	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Janeth Gutiérrez y Olga Patricia Ortiz.
Talento Humano		2:00 p. m	6:00 p. m.	Jefe División Recursos Humanos	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Dora Mejía y Carmenza Carreño.
Gestión Cultural		8:00 a. m	12:00 m.	Director Dirección Cultural	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: María Claudia Caballero y Jaime Enrique Sarmiento.
Contratación		8:00 a. m	12:00 m.	Director Contratación y Proyectos de Inversión	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Sheila Plata y Sandra Juliana Peña
Reunión apertura	Octubre 1 de	7.30 a.	8:00 a. m.		

	2007	m.			
Admisiones y Registro Académico		8:00 a. m.	11:00 m.	Director Admisiones y Registro Académico	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Dora Mejía y Luz Dary Méndez.
Reunión apertura	Octubre 3 de 2007	7.30 a. m.	8:00 a. m.		
Gestión de la Investigación y Extensión		8:00 a. m.	11:00 m.	Vicerrector Investigación y Extensión	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Paola Camargo y Maritza Jaimes
Servicios Informáticos y Telecomunicaciones		2:00 p. m.	5:00 p. m.	Jefe División Servicios de Información	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Jaime Enrique Sarmiento y Janeth Gutiérrez

ENTREGA DE INFORMES DE LA PRIMERA AUDITORÍA			
PROCESO	FECHA	HORA	AUDITOR
Financiero	8-Oct	8:00 AM	Jorge Figueroa
Bienestar Estudiantil	8-Oct	9:30 AM	Jorge Figueroa
Biblioteca	8-Oct	11:00 AM	Jorge Figueroa
Comunicación Institucional	9-Oct	8:00 AM	Margie Rueda
Relaciones Interinstitucionales	9-Oct	9:00 a. m	Margie Rueda
Recursos Físicos	9-Oct	10:00 a. m	Margie Rueda
Gestión Cultural	9-Oct	11:00 a. m	Margie Rueda
Admisiones y Registro Académico	9-Oct	2:00 p. m	Jorge Figueroa
Sistemas de Información	9-Oct	4:30 p. m	Jorge Figueroa
Gestión de la Calidad Administrativa	11-Oct	7:00 a. m	Sandra Vargas
Gestión Documental	11-Oct	8:00 a. m	Sandra Vargas
Contratación	11-Oct	9:00 a. m	Sandra Vargas
Talento Humano	11-Oct	10:00 a. m	Sandra Vargas
Gestión Investigación y Extensión	11-Oct	11:00 a. m	Sandra Vargas

**NOTA:** Para cada cierre de auditoría solicitamos la presencia de: Lider del Procesos, Grupo Primario, Auxiliares de Calidad, Auditores Observadores del proceso respectivo

**CRONOGRAMA DE  
SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS**

<b>FECHA AUDITORÍA</b>	<b>PROCESOS A AUDITAR</b>	<b>AUDITOR OBSERVADOR</b>	<b>HORA</b>	<b>EQUIPO AUDITOR</b>
Nov. 13/07	Gestión Documental	Jorge Eliécer Vidal y Sonia García	3 a 7 p. m.	Sandra Vargas
Nov. 14/07	Bienestar Estudiantil	Gloria Román y Sheila Plata	2 a 6 p. m. .	Jorge Figueroa
Nov. 15/07	Planeación	Aura María Rey Carmenza Salamanca	2 a 6 p. m. .	Jorge Figueroa
Nov. 16/07	Talento Humano	Dora Mejía y Carmenza Carreño	2 a 4 p. m.	Sandra Vargas
Nov. 16/07	Gestión Documental	Jorge Eliécer Vidal y Sonia García	4 a 6 p. m.	Sandra Vargas
Nov. 19/07	Jurídico	Aura María Rey y Martha Díaz	8 a 11 a. m.	Sandra Vargas
Nov. 20/07	Contratación	Sheila Plata y Martha Díaz	9 a 12 a. m. .	Jorge Figueroa
Nov. 20/07	Recursos Tecnológicos	Sandra Juliana Peña y Adriana Arenas	7:30 a 10 a. m.	Jaime Osorio
Nov. 21/07	Recursos Físicos (Guatiguará)	Jorge Eliécer Vidal y Sonia García	8 a 12 a. m. .	Margie Rueda
Nov. 22/07	Recursos Físicos (Bucarica)	Jorge Eliécer Vidal y Sonia García	8 a 12 a. m. .	Margie Rueda

**SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS**

<b>FECHA SEGUIMIENTO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>AUDITORES QUE VERIFICAN</b>	<b>HORA</b>
Nov. 14/07	Relaciones interinstitucionales de intercambio académico	Luz Dary Méndez Carmenza Carreño	2:30 a 4 p. m
Nov. 15/07	Financiero	Gloria Ximena Calderón Carmenza Salamanca	9 a 11 a. m
Nov. 16/07	Biblioteca	Dora Mejía Janeth Gutiérrez	9 a 11 a. m.

Nov. 19/07	Servicios informáticos y de telecomunicaciones	Jaime Sarmiento Jorge Vidal	9 a 11 a. m.
	Admisiones y Registro Académico	Dora Mejía Luz Dary Méndez	8 a 10 a. m.
	Gestión de Investigación y Extensión	Gloria Ximena Calderón Dora Mejía	4 a 6 p. m.

EMPRESA:	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		
Dirección:	Carrera 27 Calle9 Ciudad Universitaria Dirección de Control interno Bucaramanga UIS		
Representante:	Jaime A Camacho Pico	Fax:	
Cargo:	Rector	Correo electrónico	rectoria@uis. edu. co
<p>Alcance:</p> <p>Dirección Institucional, Planeación Institucional, Gestion de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro académico, Biblioteca, Bienestar estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión cultural, Gestion de Investigación y Extensión, Gestion Documental, Jurídico, Publicaciones, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos, Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, Sistemas Informáticos y de Telecomunicaciones, Talento Humano.</p>			
<p>CRITERIOS DE AUDITORIA ISO 9001/2000</p>			
<p>Tipo de auditoria:      <input checked="" type="checkbox"/> <b>PRE - AUDITORIA</b>      <input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO      <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO</p> <p><input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA      <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN      <input type="checkbox"/> RENOVACION      <input type="checkbox"/></p>			
Reunión de Apertura:	2007-12-05	Hora:	08:00 -08:30
Reunión de Cierre:	2007- 12-07	Hora:	02:00 – 02:30

Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoria le agradezco invitar a las personas relevantes de las áreas que serán auditadas.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.

Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas el día de esta visita y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoria será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e Icontec. El idioma de la auditoria y su informe será el español.

Auditor Líder:	Darío Carreño V.	Correo electrónico	dcarreno@icontec.org.co
Auditor:	Jorge Pinto	Auditor	
Experto técnico:			
Fecha:	2007-12-02		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2007-12-05	08:00 - 08:30	Reunión de apertura	DC	
	08:30 - 10:00	Dirección Institucional	DC/JP	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico, Rector Ing. Sergio Isnardo Muñoz Villarreal, Vicerrector Administrativo

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
				Dr. Alvaro Gómez Torrado, Vicerrector Académico Dr. Oscar Gualdrón González, Vicerrector de Investigación y Extensión Dr. Alonso Silva Rojas, Jefe de Planeación
	10:00 – 11:30	Planeación Institucional	DC	Dr. Alonso Silva Rojas, Jefe de Planeación
	10:00- 11:30	Gestion de la Calidad Académica	JP	Dr. Alvaro Gómez Torrado, Vicerrector Académico
	11:30 - 01:00	Seguimiento Institucional	JP	Ing. Sonia Cristina García Rincón, Directora Control Interno y Evaluación de Gestión
	11:30 - 01:00	Admisiones y Registro académico	DC	Ing. Orlando Camacho Vega, Director de Admisiones y Registro Académico
	02:00- 03:30	Biblioteca	DC	Ing. Leonel Parra Pinilla, Director de Biblioteca
	02:00 - 03:30	Bienestar Estudiantil	JP	Dr. Isnardo Ardila Rueda, Jefe División de Bienestar Universitario
	03:30- 05:00	Comunicación Institucional	JP	Dra. Johana Inés Delgado Pinzón, Directora de Comunicaciones
	03:30 - 06:00	Contratación	DC	Ing. Mario Humberto Torres Macías, Director de Contratación y Proyectos de Inversión
	05:00 - 06:30	Gestión cultural	JP	Ing. Luis Alvaro Mejía Argüello, Director Cultural
2007-12-06	08:00 - 10:00	Financiero	JP	Ing. Luis Eduardo Becerra Ardila, Jefe División Financiera
	08:00 - 10:00	Gestion de Investigación y Extensión	DC	Dr. Oscar Gualdrón González, Vicerrector de Investigación y Extensión
	10:00- 11:30	Gestion Documental	JP	Dra. María del Carmen Salamanca Godoy, Directora de Certificación y Gestión Documental Dra. Olga Cecilia González Noriega, Secretaria General
	10:00 - 11:30	Jurídico	DC	Dra. Edy Castro Neira, Asesora Jurídica
	11:30-	Recursos Físicos	JP	Ing. Iván Augusto Rojas Camargo,

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
	01:00			Jefe División de Planta Física Ing. Luis Eugenio Prada Niño, Director Sede UIS Guatiguará y Bucarica
	11:30- 01:00	Publicaciones	DC	<b>NO APLICA.</b> Proceso Certificado
	02:00- 03:30	Recursos Tecnológicos	DC	Ing. José Alejandro Amaya Palacio, Jefe División de Mantenimiento Tecnológico
	03:30- 05:30	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	DC	Dr. Alberto Vergara Herrera, Director de Relaciones Exteriores
2007-12-07	08:00- 09:30	Sistemas Informáticos y de Telecomunicaciones	DC	Ing. Enrique Torres López, Jefe División de Servicios de Información
	09:30- 11:00	Talento Humano	DC	Ing. Juan David Pizano Ochoa, Jefe División de Recursos Humanos
	11:00 - 01:00	Preparación reunión de cierre	DC	
	02:00- 02:30	Reunión de cierre		
Observaciones: En todas las entrevistas a través del ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar se evaluara. Acciones correctivas, acciones preventivas, mejora continua, control de documentos, control de registros, el análisis de datos, el despliegue de objetivos de calidad, y el seguimiento y la medición de procesos				

# **Anexo 14. Informe Primera Auditoría Interna**

## 1. DATOS GENERALES

**OBJETIVO:**

Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.

Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio.

Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos especificados.

Identificar mejoramientos potenciales en el SGC.

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA:**

Todos los Procesos de apoyo del SGC, excepto: Planeación Institucional, Dirección institucional, Seguimiento Institucional y Jurídico.

**EQUIPO AUDITOR:**

Jorge Eliécer Figueroa Vargas (Líder Equipo Auditor).

Sandra Patricia Vargas

Margie Liliana Rueda

Jaime Enrique Osório Trujillo

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios)**

Norma NTC-ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Requisitos Legales y Reglamentarios y los documentos establecidos en los diferentes procesos del SGC.

**2.HALLAZGOS DE LA AUDITORIA**

El desarrollo de la auditoria interna en los procesos auditados se enfoco en las actividades del Planear y del Hacer del proceso, debido a que existen requisitos asociados al Verificar y Actuar que se encontraban en etapa de configuración y diseño. Por lo tanto al inicio de la relación de hallazgos de cada proceso se brinda claridad sobre los requisitos que se encuentran en esta fase.

**2.1 PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de actividades de seguimiento e indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- El alcance de las actividades que gestiona el proceso como mecanismos de planificación, seguimiento, sensibilización del personal y de comunicación internas las cuales contribuyen al logro de la eficacia del SGC

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Fusionar el Proceso Gestión de la Calidad Administrativa con el Proceso de Dirección Institucional, teniendo en cuenta que sus actividades apoyan la planificación, seguimiento y control del SGC de la institución y el cumplimiento de los objetivos misionales.
- Se recomienda revisar y ajustar la documentación establecida para el proceso CAD. 01 Caracterización del Proceso, GAD. 01 Guía para la Gestión de la Calidad Administrativa y los respectivos registros aplicables, orientándola al nuevo enfoque que incluye “Planificación de cambios al SGC”, “Apoyo para la planificación, ejecución de la Revisión por la Dirección” y “Actividades de seguimiento y control al SGC, tales como: seguimiento a la ejecución de programas de capacitación y sensibilización del SGC, seguimiento del producto/servicio no conforme y PQRS, planificación y ejecución del comité de calidad, seguimiento a la definición y ejecución del plan de comunicaciones que asegure la eficacia del sistema. . . “

### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidenció los lineamientos a seguir para la Planificación de cambios al Sistema de Gestión de la Calidad, incumpliendo lo establecido en el requisito 5.4.2 de la NTC ISO 9001:2000.

### **OBSERVACIONES**

- Verificar en la próxima auditoria interna la gestión del Proceso Dirección Institucional, en donde ya estarán integradas las actividades de control y soporte al SGC definidas para en el actual proceso de Gestión de la Calidad Administrativa.

## **2.2 PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento de control de documentos.

- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- La sistematización del proceso de matrícula porque agiliza el trámite y brinda al estudiante la posibilidad de realizar esta actividad desde cualquier lugar.
- Las actividades de divulgación de los programas de la Universidad en convenio con otras universidades porque permite un gran cobertura.
- Las actividades de planeación de admisiones y matriculas las cuales están sujetas al calendario académico.

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Establecer una planeación anual de los eventos o actividades de divulgación de los programas académicos de la Universidad.
- Fortalecer los mecanismos existentes en el proceso para el control de las resoluciones y acuerdos donde se establecen disposiciones para el desarrollo del proceso.
- Incluir dentro del subproceso los criterios definidos para la selección de los aspirantes según el nuevo examen del estado.
- Revisar el objetivo del subproceso de Admisiones específicamente los requisitos de oportunidad y confiabilidad ya que estos son implícitos.
- Incorporar dentro del proceso todos los requisitos legales (Normas, Decretos) aplicables al proceso.
- Fortalecer las actividades de socialización con las unidades académicas con el fin de registrar oportunamente las calificaciones.
- Actualizar el Reglamento Estudiantil con el fin de entregarlo a los estudiantes en el inicio del segundo periodo académico del 2007.

#### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencian los criterios para la protección del registro de calificación (hojas de vida) de tal forma que se garantice la seguridad de dicha información, incumpliendo lo establecido en el requisito 7.5.5 de la NTC ISO 9001:2000.

#### **OBSERVACIONES**

- Estandarizar las actividades de organización y desarrollo de las actividades de divulgación y promoción de los programas académicos de la Universidad.

- Incorporar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad la presentación y videos desarrollados para las actividades de divulgación de las carreras universitarias que tiene la UIS.
- Mejorar el sistema de generación de registros académicos con el fin de disminuir los tiempos de entrega y ampliar los tiempos de atención.

### 2.3 PROCESO BIBLIOTECA

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- El plan de mejora que se adelanta desde hace varios años enfocado en fortalecer la infraestructura, la adquisición de base de datos y colecciones actualizadas para ofrecer un mejor servicio a sus beneficiarios.
- La metodología establecida para construir los documentos de los subprocesos porque fomenta la participación del personal y busca incorporar todas las actividades críticas que se desarrollan en los subprocesos.
- Las alianzas realizadas con otras universidades para acceder a Bases de Datos especializadas que requieren altas inversiones.
- La utilización de herramientas informáticas (software) para facilitar el desarrollo del proceso y agilizar las consultas bibliográficas al usuario.

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Establecer las recomendaciones necesarias para la preservación del producto (Libros) donde se incluya la manipulación, embalaje y proyección que actualmente se hace al material bibliográfico.
- Fortalecer las actividades de socialización con las unidades académicas para la identificación del material bibliográfico que se requiere en cada escuela.

- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a todas las Unidades Académicas.

### **NO CONFORMIDADES**

No se encontraron.

### **OBSERVACIONES**

- Mejorar el análisis de los datos estadísticas generadas en el proceso.

## **2.4 PROCESO BIENESTAR ESTUDIANTIL**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- El plan de mejora de la infraestructura de la División lo que ha permitido mejorar equipos e instalaciones.
- Los programas existentes a nivel educativo-preventivos por que tienen un alcance e impacto significativo y contribuyen en el mejoramiento de la calidad de vida del estudiantado.
- Las actividades de Contratación de proveedores de materias primas e insumos para comedores porque ha permitido mejorar la calidad de los productos adquiridos y a su vez la optimización de los mismos.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Fortalecer los mecanismos existentes en el proceso para el control de las resoluciones y acuerdos donde se establecen disposiciones para el desarrollo del proceso.

- Revisar continuamente los documentos (procedimientos, instructivo, manuales y guías) establecidos en el proceso con el fin de asegurar la inclusión de todas las actividades desarrolladas para el alcance planteado.
- Incluir dentro del listado maestro de documentos externos toda la normatividad aplicable como por ejemplo el Decreto 1011 de 2006 y otros.
- Establecer las recomendaciones necesarias para la operación y manipulación de los equipos existentes en el área de comedores tales como la Caldera y Cuartos Fríos.
- Elaborar los planes de calidad para cada uno de los programas educativo-preventivos que adelanta el subproceso con el fin de realizar una adecuada planeación de todas las actividades, recursos y controles necesarios para garantizar el cumplimiento del objetivo planteado.
- Reforzar las actividades de socialización con el personal que manipula alimentos para culturizarlos de la importancia de utilizar los elementos necesarios para mantener la inocuidad de los alimentos.
- Incorporar dentro de los requisitos por cumplir el Decreto 3075 de 1997 y establecer las disposiciones necesarias para asegurar su cumplimiento.
- Mejorar la identificación y gestión realizada sobre el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del producto.

#### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencia la programación de calibración y mantenimiento de los instrumentos de medición (Manómetros Winters de 0-300 psi y 0-58 psi) que son básicos para la operación de la caldera. (Requisito 7.6 de la NTC ISO 9001:2000)
- No se evidencia un adecuado manejo y organización de los alimentos existentes en el cuarto frío, se encontraron en el mismo lugar materias primas, alimentos y otros productos tales como bebidas los cuales no son compatibles para su almacenamiento. (Requisito 7.5.5 de la NTC ISO 9001:2000)
- No se evidencia los carnés de manipulación de alimentos por parte del personal de la sección de comedores, el cual es un requisito establecido por la Secretaria de Salud.
- No se evidencia la estandarización de los cuidados necesarios para el almacenamiento y manipulación de las materias primas en la bodega con el fin de garantizar una preservación inocua. (Requisito 7.5.5 de la NTC ISO 9001:2000)
- No se evidencian los registros de laboratorio para el análisis de control de calidad de los alimentos procesados en Comedores (Requisito 8.2.4 de la NTC ISO 9001:2000).

#### **OBSERVACIONES**

- Mejorar el análisis de las causas de incapacidades presentadas por los alumnos con el fin de identificar las más repetitivas y plantear acciones de mejora.

- Actualizar el programa (Sistema) de minutas con el fin de eliminar aquellas que hoy no se utilizan.
- Incorporar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad las presentaciones desarrolladas en los programas educativo-preventivos, igualmente el portafolio de servicios de la División y establecer el control necesario para asegurar el uso de versiones actualizadas.

## 2.5 PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Las actividades de coordinación del Comité de Medios, Comité de Prensa, Comité de Radio, Comité de TV como organismos para la planeación y seguimiento de los compromisos adquiridos por el equipo de trabajo de comunicaciones.
- La producción de medios audiovisuales para recopilar la historia del acontecer universitario.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Identificar y controlar los proveedores de los diferentes medios ya sea Prensa, Televisión y Radio con el fin de garantizar la eficacia en la prestación del servicio de Comunicación Institucional.
- Identificar por cada medio la legislación y reglamentación aplicable para garantizar el control de documentos externos.
- Fortalecer la implementación de los requisitos de Diseño y Desarrollo en Prensa, Radio y Televisión de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de los medios.

## **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencio el control de documentos externos en referencia a Legislación sobre Derechos de Autor, Información sobre ISSN y licencias para funcionamiento del Radio, incumpliendo el requisito 4.2.3 de la NTC ISO 9001:2000.
- No se evidencio la selección, evaluación y reevaluación de proveedores como la División de Publicaciones, Canal TRO, Vanguardia Liberal de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.4 Compras de la NTC-ISO 9001:2000.

## **OBSERVACIONES**

- No se encontraron

## 2.6 PROCESO CONTRATACIÓN

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de actividades de seguimiento e indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.

Para el numeral 7.4.1 en lo referente a selección (<50 SMLMV), evaluación y reevaluación de proveedores no fue posible evidenciar su grado de implementación, por lo anterior, es conveniente verificar su cumplimiento en la próxima auditoria interna. De igual forma, se debe verificar el cumplimiento del requisito 7.4.3 Verificación del Producto Comprado.

## **ASPECTOS POSITIVOS**

- La metodología planteada para establecer los criterios a aplicar para la evaluación de proveedores.
- Se resalta la gestión, mecanismos de control (como comités, reuniones, supervisión, seguimiento e interventoría a las obras) y el manejo o administración de la información relacionada con los contratos “licitación pública” bajo la responsabilidad y control del proceso. Por lo anterior, estas buenas prácticas pueden ser socializadas a los demás entes internos que participan del proceso, con el fin de fortalecer la gestión global del Proceso de Contratación a nivel institucional.
- El sistema financiero y la página web de la UIS como mecanismos de comunicación y apoyo a la gestión de Contratación.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Revisar en forma general el documento CCO. 01 Caracterización del Proceso Contratación, teniendo en cuenta que el alcance de este proceso involucra todas las actividades de Contratación de bienes y servicios que se realizan en la institución. Tener especial atención en: objetivo, alcance, interrelaciones, actividades, responsables (indicar cargos), recursos (incluir medios de comunicación), requisitos (del cliente/legales y reglamentarios/NTC ISO 9001:2000), seguimiento y medición (indicadores) del proceso.
- Asegurar la implementación adecuada del requisito 7.4.3 Verificación del Producto Comprado para las contrataciones de bienes y servicios < 50 SMLMV, incluyendo lo referente al control de productos no conformes que se detecten en la relación con el proveedor (registrarlos, definir acciones para corregirlos y verificar que se eliminó o se solucionó el problema o situación presentada con el contrato u orden). Tener en cuenta que esta información alimenta la evaluación del proveedor.
- Revisar la normatividad aplicable, con el fin de verificar su cumplimiento, teniendo en cuenta que se evidenció que no se cumple lo establecido en la Resolución No. 809 de 2005 - Artículo 9, donde se define que el Director de Contratación y Proyectos de Inversión debe presentar trimestralmente los resultados de su gestión al Rector de la Universidad.
- Definir y comunicar los lineamientos a seguir por todas las UAA involucradas con la ejecución de las actividades de este proceso para contrataciones de bienes y servicios < 50 SMLMV, que faciliten el control de la gestión global del proceso de “Contratación”.
- Incluir dentro de los criterios para evaluar y escoger la mejor opción de compra de bienes y servicios los resultados de la evaluación de desempeño de los proveedores (evaluación y reevaluación de los proveedores).
- Coordinar con el Proceso Seguimiento Institucional una(s) sesiones o reuniones en la cual(es) se difunda la metodología utilizada para definir y efectuar seguimiento al “Avance del Plan de Mejoramiento” resultante de las auditorías externas realizadas (Contraloría General de Santander), con el fin de asegurar una comunicación eficaz para la realización de esta actividad que involucra al personal de los dos procesos y a su vez, es fuente prioritaria para generar mejoramiento continuo al proceso.

### **NO CONFORMIDADES**

- No se cuenta con una metodología aprobada e implementada para la evaluación y reevaluación de proveedores de la institución, incumpliendo los lineamientos establecidos en el requisito de Compras (7.4.1 de la NTC ISO 9001:2000).

### **OBSERVACIONES**

- Realizar la evaluación y reevaluación de proveedores apoyados en una herramienta o software que facilite esta actividad debido al volumen de información que se maneja.
- Como aporte a este aspecto, se recomienda elaborar unas listas de verificación que permitan controlar que los contratos/ordenes (establecidos de acuerdo a los diferentes montos) cumplan los requisitos establecidos por la institución, herramienta que facilita realizar su actividad de control tanto al Proceso de Contratación, como a seguimiento institucional, facilita las auditorias internas / externas y a su vez a los entes internos involucrados con la ejecución de las actividades de Contratación.
- Coordinar con Seguimiento Institucional una(s) sesiones o reuniones en la cual(es) se difunda el objetivo y metodología del plan de gestión, teniendo especial interés en la definición de los programas/proyectos a desarrollar, seguimiento realizado al avance, teniendo en cuenta que esta actividad es un mecanismo valioso de la institución para generar mejoramiento continuo en los procesos.
- Analizar si el recurso humano con el cual cuenta actualmente el proceso es suficiente para cumplir con el objetivo establecido para el mismo, teniendo en cuenta el grado de responsabilidad y alcance del Proceso de Contratación a nivel institucional.
- Efectuar seguimiento periódico al avance de los planes y proyectos establecidos en el Plan de Gestión 2007, teniendo en cuenta que el proyecto registrado en el Programa de Gestión 2007 “Sistema de Información de Contrataciones” a desarrollar entre Contratación y sistemas de información es vital para mejorar la gestión, y de su eficaz desarrollo depende el mejoramiento de la Contratación en línea, lo cual, facilita la elaboración del plan de compras de la institución.

## 2.7 PROCESO FINANCIERO

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios del proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

## ASPECTOS POSITIVOS

- El plan de mejora de simplificación porque agiliza los trámites del proceso y reduce el volumen de copias de los registros generados.
- La cultura de estandarización de las actividades desarrolladas en el proceso porque facilita su aplicación, dado que es un proceso neurálgico en las actividades que desarrollan todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad.
- La gestión financiera desarrollada lo que ha permitido obtener unos rendimientos por encima de los promedios del mercado.

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Fortalecer los mecanismos existentes en cada proceso para el control de las resoluciones y acuerdos donde se establecen disposiciones para el desarrollo del proceso.
- Es importante plantear indicadores que evalúen lo definido en el objetivo del proceso “Administrar eficientemente los recursos financieros de la Universidad”
- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a todas las Unidades Administrativas y Académicas con el fin de asegurar una adecuada implementación por parte del personal de estas áreas.
- Formalizar las acciones correctivas que se han desarrollado en el proceso
- Incluir dentro del listado maestro de documentos externos el Decreto 2627 de 1993.
- Incluir dentro del SGC el plan de cuentas presupuestales

#### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencia los mecanismos para el control de los registros del archivo de gestión de presupuesto específicamente en cuanto a: Retención, almacenamiento y disposición.

#### **OBSERVACIONES**

- Mejorar el registro o evidencia de las acciones planteadas y desarrolladas para solucionar los hallazgos reportados por los entes externos como la Contraloría.
- Incluir dentro del Sistema de Gestión de Calidad el documento de ayuda creado para facilitar las respuestas a las inquietudes del proceso por parte del personal de la Universidad.

## **2.8 PROCESO GESTIÓN CULTURAL**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

Igualmente no se audito el subproceso de Formación Integral de la Comunidad Universitaria porque no se tenía implementado en el momento de la auditoria interna.

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Las inversiones realizadas para mejora de las instalaciones de funcionamiento de la División porque genero espacios de trabajo para los grupos culturales.
- Los planes de mejora propuestos para fortalecer el proceso tales como: El desarrollo del Software de alquileres del auditorio por medio de Internet; La Iluminación profesional y sonido para el Auditorio Luis A. Calvo y la compra del piano para conciertos porque asegura el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos para ofrecer los servicios.
- El desarrollo del software en proyecto del proceso Gestión Cultural donde se puede informar a la comunidad universitaria los múltiples eventos a realizar y cómo se encuentra conformado cada uno de los grupos culturales.

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Estandarizar el seguimiento de los equipos e infraestructura existente en los escenarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por los beneficiarios antes de realizar el evento.
- Continuar con el desarrollo de estrategias para asegurar la permanencia de los estudiantes en los diferentes grupos culturales.

#### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidenciaron los permisos Legales (Permiso de la Alcaldía) para la realización del evento "Que Dios nos ampare" realizado en el Auditorio Luis A Calvo el 29 de junio/07, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de alquiler del Luis A. Calvo PCU. 02 versión 1.

## **OBSERVACIONES**

- No se encontraron

## **2.9 PROCESO GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN**

No se han aprobado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Indicadores y actividades de seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos).
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso

## **ASPECTOS POSITIVOS**

- La calidad de la documentación elaborada para el proceso y subprocesos, obtenida como resultado de un trabajo en equipo.
- Aunque se cuenta actualmente con herramientas o sistema de información internos “excel” sobresale el proyecto de diseñar un software que permita realizar seguimiento y control a los proyectos que se gestionan en el subproceso de Gestión y Promoción de la Investigación.
- Los proyectos en desarrollo 2007 y definidos en el Plan de Gestión del año 2008, como fuentes de mejoramiento continuo y fortalecimiento de la gestión del proceso y sus procesos.
- Los mecanismos implementados para el seguimiento a la gestión del proceso y subprocesos, bajo la orientación de los líderes, a través, de reuniones o comités se permiten el análisis de información, fomentar el mejoramiento continuo y la toma de decisiones efectivas.
- La herramienta existente “Sistema de Información de Extensión Universitaria”, para el control contractual de los proyectos.

## **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Agilizar la implementación del Sistema en los subprocesos Gestión y Protección de la Propiedad Intelectual y Gestión y Promoción de la Extensión.
- Revisar y mejorar el documento GIE. 01 Guía de Organización de Eventos, en lo referente a: - Diseño e inclusión de un formato “lista de verificación” que evidencie en la actividad “Coordinación de la organización” la verificación de la organización

logística del evento. De igual forma en el ítem 5.2 Organización para eventos externos en los cuales participa la VIE incluir el anterior formato para evidenciar en la actividad “Asistir al evento” la verificación de la logística.

- Asegurar que en el Listado Maestro de Registros se incluyan todos los registros externos e internos aplicables al proceso y subprocesos, de igual forma que el Listado Maestro de Documentos Externos contenga todos los documentos externos aplicables al proceso.
- Revisar y mejorar los Procedimientos PIE. 03 Trámite de Actividades de Extensión y PIE. 01 Administración en la Ejecución de Proyectos de Investigación y Extensión, las actividades que involucran modificaciones a propuestas, contratos o convenios, incluyendo:
  - Registro de la modificación.
  - Tipo de modificaciones que se pueden presentar.
  - Responsables de revisión y aprobación de la modificación.
  - Comunicación de la modificación a los involucrados.
- Aunque sobresale la gestión realizada para desarrollar el portafolio de servicios que contiene información institucional e información de los grupos de investigación, es importante agilizar esta gestión teniendo en cuenta que se tiene proyectado la elaboración de los portafolios correspondientes a los grupos e investigación reconocidos y posteriormente, integrarlos para consolidar el portafolio de la institución.

## **NO CONFORMIDADES**

- Se evidencia que no todos los proyectos de extensión de la institución son controlados bajo los lineamientos establecidos por el Subproceso Gestión de Promoción y Extensión (sólo se incluyen los que requieren firma del Rector), aunque se cuenta con la herramienta “Sistema de Información de Extensión Universitaria” para su control. Lo anterior, incumple la norma NTC ISO 9001:2000, en sus requisito: 7.1 Planificación de la Realización del Producto.

## **OBSERVACIONES**

No se encontraron

### **2.10 PROCESO GESTION DOCUMENTAL**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.

- Definición de actividades de seguimiento e indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de acciones correctivas y preventivas.

Para los numerales 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros no fue posible evidenciar su grado de implementación, por lo anterior, es conveniente verificar su cumplimiento en la próxima auditoría.

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- La gestión que desarrolla el Comité de Archivo, sin embargo es importante asegurar que en su agenda se de cumplimiento a todas las funciones asignadas para el mismo, según el Acuerdo No. 037 de 2007.
- La infraestructura, el orden, la limpieza de las instalaciones y la organización de la información que circula en el subproceso gestión de correspondencia.

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Analizar y gestionar los recursos requeridos para suplir las necesidades detectadas por el subproceso de Gestión Archivística (tales como: infraestructura, condiciones ambientales adecuadas), con el fin de poder dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley General de Archivo “Ley 594 del 2000”.
- Establecer estrategias que aseguren la participación activa del personal en las actividades y capacitaciones que se programen sobre el tema de archivo, con el fin de mejorar el manejo del archivo en las Unidades Administrativas y Académicas.
- Analizar y definir el recurso humano requerido (cargo responsable) por parte de Secretaria General para apoyar las actividades establecidas en el subproceso Gestión de Producción y Control de Documentos y así dar cumplimiento a las actividades establecidas en el “Procedimiento de Control de Documentos”.
- Incluir dentro de la documentación elaborada para la “Correspondencia recibida” las actividades a seguir para la recepción de documentos de ley, como es el caso de tutelas.
- Revisar y diligenciar en su totalidad el Listado Maestro de Registros para el proceso y subprocesos, teniendo en cuenta que deben estar consignados todos los registros de origen interno y externo aplicables.

#### **NO CONFORMIDADES**

- No se tienen definido los criterios para el control de documentos externos (responsables, periodicidad, fuente de actualización, acceso a la consulta de los documentos actualizados, entre otros) de tal forma que se garantice tener las últimas versiones. (Requisito 4.2.3 Control de Documentos de la NTC ISO 9001:2000)

- No se evidencia la radicación de la totalidad de la correspondencia enviada por parte de las Unidades Académicas y Administrativas según lo establecido en el procedimiento de Correspondencia Enviada. (Requisitos 4.2.4 Control de Registros).

### **OBSERVACIONES**

- No se encontraron

## **2.11 PROCESO RECURSOS FISICOS**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- La utilización del software de Recursos Físicos por que facilita la gestión y control de las solicitudes al proceso, permitiendo cumplir con los requisitos de los beneficiarios.
- Las reuniones periódicas del líder con los miembros del subproceso de seguridad y vigilancia como mecanismo para la planeación de estrategias que garanticen la seguridad de la comunidad universitaria.
- Las acciones de mejora que actualmente se ejecutan, como el programa de señalización de la universidad, la promesa de visitar al beneficiario antes de 24 horas.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Incluir en el alcance del proceso de Recursos Físicos la administración de los contratos de arrendamiento de instalaciones dentro de la Universidad que esta bajo responsabilidad de este proceso,
- Definir el mecanismo de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las sedes Guatiguara y Bucarica
- Realizar una campaña de orden y aseo con el fin de mejorar la eficiencia en la operación de los subprocesos que integran el proceso de Recursos Físicos.

### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencia la estandarización de las actividades de planeación del subproceso de Mantenimiento Físico.

### **OBSERVACIONES**

- No se encontraron

## **2.12 PROCESO RECURSOS TECNOLOGICOS**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Se resalta la aplicación Sistema de Información de Mantenimiento (SIMAT) para manejo y control del proceso.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Agilizar la implementación de los documentos construidos en el proceso para asegurar una aplicación eficaz y los ajustes necesarios.
- Identificar e incorporar la totalidad de equipos de medición críticos existentes en los procesos de la Universidad para asegurar su control.
- Establecer para los equipos de medición críticos o de alto impacto las recomendaciones necesarias para la manipulación y almacenamiento.
- Realizar un inventario general y actualizado de los equipos a calibrar.
- Establecer un formato único donde se establezca el cronograma general de Calibración, verificación y mantenimiento de los equipos utilizados por la Universidad
- Dejar en cada equipo calibrado una identificación (estiques) para poder determinar el estado de calibración
- Definir los criterios de evaluación cada uno de los certificados suministrados por los proveedores del servicio de calibración.

- Establecer los mecanismos de seguimiento y control para el cumplimiento estricto de el cronograma de calibración si es posible dejar seguimiento

### **NO CONFORMIDADES**

- Se encontraron los siguientes equipos en los procesos de Sistemas de Información (Equipo certificador de puntos de red) y Bienestar Estudiantil (manómetros de la Caldera) los cuales no están referenciados en el programa de calibración existente, de tal forma que se asegure la presencia de equipos confiables. (Requisito 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición).

### **OBSERVACIONES**

- Establecer una fecha programada de entrega del servicio una vez determinado el diagnóstico del equipo.
- Implantar un mecanismo efectivo para el control diario del cumplimiento de las ordenes de servicio ( tanto abiertas como pendientes) con el fin de tomar las acciones para cumplir con los tiempos establecidos
- Establecer el mecanismo del control diario de la capacidad de carga de los recursos del proceso a fin de poder asignar de mejor forma el tiempo de entrega de los nuevos servicios.
- Dejar evidencia de las asesorías realizadas al personal de la universidad acerca de la identificación de riesgos
- Realizar una guía donde se especifique los criterios de las compras que se realizan con repetición con el fin de dar mayor agilidad a este trámite

## **2.13 PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- El consolidado existente de las estadísticas de los convenios con Universidades y Entidades Externas, lo cual permite un control y seguimiento para su renovación.
- Las mejoras proyectadas para el proceso tales como la consejería estudiantil y continuar con la labor de organización de registros y documentos del proceso.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Limitar el alcance del proceso de relaciones interinstitucionales de intercambio académico a los estudiantes de pregrado y docentes de acuerdo a la realidad del proceso.
- Utilizar otros medios de difusión a la Comunidad Universitaria para comunicar los servicios del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.
- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a todas las Unidades Académicas con el fin de asegurar una adecuada implementación por parte del personal de estas áreas.
- Identificar para cada tipo de beneficiario ya sea estudiante de pregrado o docente los requisitos que exigen, para tener claridad en su cumplimiento y respectiva medición.

### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencian actividades de planeación general que contribuyan al logro del objetivo y los objetivos estratégicos del plan de gestión institucional que le corresponden al proceso de relaciones interinstitucionales de intercambio académico, incumpliendo el requisito 7.1 de la NTC-ISO 9001:2000.

### **OBSERVACIONES**

- No se encontraron

## **2.14 PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento de control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.

- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Las copias de seguridad y las herramientas disponibles para garantizar la preservación de la información existente en las bases de datos de los sistemas de información que posee la universidad.
- La cobertura de red para el 100% de los equipos de cómputo existentes en la Sede principal de la Universidad y en las sedes alternas.
- Los sistemas de información existentes para facilitar el desarrollo de procesos transversales en la Universidad.
- El plan de gestión para mejorar la plataforma tecnológica existente (hardware, software) con el fin de mantenerse actualizado.
- El plan de formación para mejorar las competencias del talento humano del proceso.
- La flexibilidad para adaptarse a los requerimientos de la Institución.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Integrar los esfuerzos desarrollados por diferentes unidades tales como el Insed, Cedeuis y el Centic con respecto al soporte pedagógico a las diferentes unidades académicas.
- Revisar los documentos construidos en el proceso con el fin de asegurar la incorporación de todas las actividades desarrolladas y lograr la estandarización del mismo.
- Fortalecer la aplicación de los conceptos de revisión, verificación y validación en el mantenimiento y desarrollo de software.
- Fomentar en todas las unidades académicas y administrativas el cumplimiento de las políticas de ampliación y modificación de la red de datos.
- Agilizar la implementación de los formatos diseñados en el proceso con el fin de evaluar su aplicabilidad o plantear los ajustes necesarios.
- La planeación proactiva de cambios necesarios en los sistemas de información de tal forma que permita una mayor eficiencia en los ajustes requeridos.

### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencia el control de planos de la red de datos con el fin de garantizar la utilización de las versiones actualizadas.
- Se encontró el registro de calibración del Equipo certificador de puntos de red desactualizado (9-13-06), igualmente no se evidencia el programa de calibración de dicho equipo.

## **OBSERVACIONES**

- Incorporar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad los documentos existentes de especificaciones de los sistemas de información y la metodología de desarrollo de software.
- Utilizar un sistema de información para las solicitudes de mantenimiento y desarrollo de software con el fin de facilitar la planeación, control y seguimiento de las actividades del proceso.
- Ajustar el nombre del proceso Sistema de Información por Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones.

### 2.15 PROCESO TALENTO HUMANO

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición y aprobación de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos).
- Reporte y tratamiento de acciones correctivas y preventivas.

Para el numeral 6.2 Recurso Humano en lo referente al cumplimiento de perfiles de competencia de los cargos aprobados formalmente dentro del SGC (especialmente, en cuanto a habilidades y formación), evaluación de la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento al personal, no fue posible evidenciar su grado de implementación, por lo anterior, es conveniente verificar su cumplimiento en la próxima auditoría interna. No se auditaron los subprocesos de "Administración de la Compensación Salarial" y "Asuntos Pensionales", a los cuales se debe verificar su cumplimiento en la próxima auditoría interna.

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- La hoja de control y foliación establecida para asegurar el cumplimiento de los requisitos del proceso de selección.
- Las actividades del Subproceso de inducción que se realiza al personal docente.
- El proceso actual de evaluación de docentes.
- El sistema de información en desarrollo para seguimiento de vencimiento de tenencias.
- El Boletín Jornada para el conocimiento institucional y el programa de inducción al personal docente.

- El estudio anual de clima organizacional que actualmente se realiza en la institución y la gestión de orientación, coordinación y seguimiento del subproceso Desarrollo Humano Organizacional frente al tema.
- Los proyectos del plan de gestión del año 2007 y por desarrollar para el año 2008, encaminados al Mejoramiento del Clima Organizacional, Promoción de la Calidad de Vida, Ejecución de Programas de Bienestar y Desarrollo, Actualización de la Normatividad vigente aplicable al proceso, entre otros.
- La evaluación del grado de desarrollo del programa de Salud Ocupacional que se realiza con la ARP, como fuente generadora de oportunidades de mejoramiento para el subproceso.
- Los mecanismos de seguimiento al proceso / subproceso a través de reuniones y comités entre los líderes y el personal de los subprocesos, como mecanismo de análisis de información y detección de oportunidades de mejora y toma de decisiones efectivas.
- Asegurar que en el Listado Maestro de Registros se incluyan todos los registros externos e internos aplicables al proceso y subprocesos, de igual forma que el Listado Maestro de Documentos Externos contenga todos los documentos externos aplicables al proceso.

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Analizar y definir los cargos que afectan la calidad de los servicios prestados, teniendo en cuenta el alcance establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Culminar lo antes posible el proceso de actualización del Manual de Funciones, teniendo en cuenta la inclusión de las funciones/responsabilidades (incluyendo las funciones asociadas con el Sistema de Gestión de Calidad), nivel de autoridad y perfil de competencia de cada cargo (educación, experiencia, habilidades y formación: capacitación y/o entrenamiento). Una vez sea actualizado y aprobado el respectivo manual, debe ser comunicado al personal de la institución, dejando evidencia de su difusión.
- Revisar, ajustar y formalizar la metodología establecida para formación del personal docente y administrativo, adecuándola a las necesidades reales de la institución, teniendo en cuenta que en el subproceso formación de personal se deben dar lineamientos a los entes internos para la detección de las necesidades con base en criterios, la elaboración y ejecución de cada respectivo programa de formación (capacitación y/o entrenamiento). El subproceso de formación realizará seguimiento a su cumplimiento.
- Evidenciar el cumplimiento del perfil de competencia (educación, experiencia, habilidades, capacitación y/o entrenamiento) definido para cada cargo. Se recomienda evaluar el cumplimiento de las habilidades definidas en el perfil de competencia a

través de la evaluación de desempeño, por lo cual, debe revisarse y orientar esta herramienta para cumplir este objetivo.

- Estandarizar y socializar a la institución los registros a implementar para el subproceso de formación de personal, como son: el programa, el registro que evidencie la asistencia del personal a la capacitación y/o entrenamiento, entre otros.
- Actualizar en el documento “Evaluación Administrativa a Empleados Públicos” la frecuencia establecida para realizar la evaluación es semestral, dejando por escrito en un acta que se esta en proceso de actualización el reglamento que establece como frecuencia de evaluación “semestral”. Además, se recomienda poder realizar esta evaluación a través de una herramienta o software.
- Aunque se realiza seguimiento al avance de programas y proyectos del plan de gestión, se debe mejorar la definición de las actividades a desarrollar para su cumplimiento y fortalecer el seguimiento.
- Gestionar los recursos necesarios para desarrollar los planes/proyectos de gestión definidos en Programa de Salud Ocupacional, las cuales apuntan al cumplimiento de requerimientos de ley.

#### **NO CONFORMIDADES**

- No se evidencia la evaluación de la eficacia de las capacitaciones y/o entrenamientos realizados, incumpliendo lo establecido en el requisito 6.2.2 de la NTC ISO 9001:2000.

#### **OBSERVACIONES**

- Aprobar o dar Visto Bueno al Panorama de Riesgos de la institución, por una instancia competente.
- Gestionar con Sistemas de Información el habilitar la herramienta para que el proceso/subprocesos puedan hacer seguimiento al avance de los planes de gestión definidos.
- Se recomienda por el volumen de información y el alcance del proceso hacia toda la institución, apoyarse en una herramienta o software que facilite su gestión y control.

#### **CONCLUSIONES**

- Se encontró un Sistema de Gestión de la Calidad en etapa temprana de implementación que evidencia un claro enfoque de procesos, pero falta consolidar las actividades del Verificar y Actuar.
- Se evidencian incumplimientos de requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 los cuales se han relacionado en cada proceso.
- No se ha implementado los requisitos de Medición, Análisis y Mejora de la Norma NTC-ISO 9001:2000.

- Se evidencia un adecuado cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, excepto requisitos puntuales que fueron presentados como no conformidades.
- No se evidencia la eficacia del sistema para alcanzar los objetivos de calidad establecidos porque aun no se tienen datos de los indicadores.
- En el desarrollo de esta auditoria se encontraron mejoras las cuales fueron reportadas como observaciones y aspectos por mejorar, por lo tanto se hace importante su análisis e implementación oportuna.

**FIRMA AUDITOR (ES)**

**FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO**

---

JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS

---

SONIA CRISTINA GARCIA RICÓN

# **Anexo 15. Primer Informe Evaluación de Desempeño**



## INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Código: FSE.10

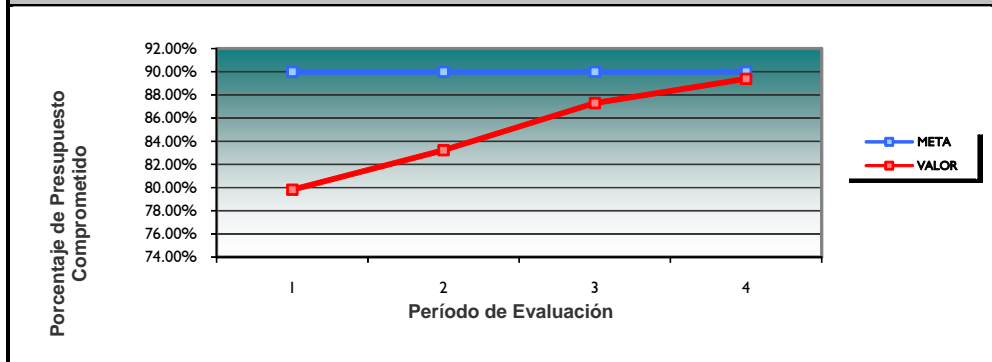
Versión: 01

<b>PROCESO</b>	CONTRATACION INSTITUCIONAL	<b>SUBPROCESO</b>	
<b>Fecha de Seguimiento:</b>	11/29/2007		
<b>DESEMPEÑO DEL PROCESO</b>			

### I. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Ejecución de la Inversión	<b>OBJETIVO</b>	Establecer la eficacia de la gestión de la contratación institucional, mediante el cumplimiento del presupuesto adjudicado para inversión.		
<b>Meta</b>	90%	<b>Frecuencia de medición</b>	Trimestral	<b>Unidad</b>	Porcentaje Acumulado
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Diciembre	<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Maximizar

#### RESULTADOS



**OBSERVACIONES:** Los proyectos de inversión provienen desde el año 2.004, por lo que el indicador se encuentra bastante avanzado este año. Falta el mes de Diciembre para establecer el cumplimiento de la meta.

**ACCIONES DE MEJORA:**

**RESPONSABLE**

MES	PERÍODO DE EVALUACIÓN									
	Trim- 1/07	Trim-2/07	Trim-3/07	Trim-4/07						
<b>VALOR</b>	79.82%	83.23%	87.30%	89.39%						
<b>META</b>	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%						

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Procesos Desiertos		<b>OBJETIVO</b>	Establecer la eficacia del proceso de contratación para montos superiores a 50 SMLMV.											
<b>Meta</b>	15%		<b>Frecuencia de medición</b>	Semestral		<b>Unidad</b>	Porcentaje Acumulado									
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.		<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Noviembre		<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Minimizar									
<b>RESULTADOS</b>																
<table border="1"> <caption>Data for Graph: Porcentaje de Procesos Desiertos</caption> <thead> <tr> <th>Período de Evaluación</th> <th>Meta</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0.15</td> <td>0.15</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0.15</td> <td>0.2407</td> </tr> </tbody> </table>				Período de Evaluación	Meta	Valor	1	0.15	0.15	2	0.15	0.2407	<p><b>OBSERVACIONES:</b> Los procesos desiertos son aquellos en que no se presenta ningún proponente y en los que los proponentes no cumplen con los requisitos establecidos para el proceso. Incluye las licitaciones y convocatorias públicas.</p> <p><b>ACCIONES DE MEJORA:</b></p> <p><b>RESPONSABLE</b></p>			
Período de Evaluación	Meta	Valor														
1	0.15	0.15														
2	0.15	0.2407														
<b>PERÍODO DE EVALUACIÓN</b>																
<b>MES</b>	<b>Sem-I</b>	<b>Sem-2</b>														
<b>VALOR</b>		<b>24.07%</b>														
<b>META</b>	15%	15%														

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Proponentes por proceso		<b>OBJETIVO</b>	Establecer la participación de los proveedores en los procesos de contratación por cuantías mayores a 50 SMLMV.																	
<b>Meta</b>	4		<b>Frecuencia de medición</b>	Trimestral		<b>Unidad</b>	Proponentes/Proceso															
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de Contratación y Proyectos de Inversión.		<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Noviembre		<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Maximizar															
<b>RESULTADOS</b>																						
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Líneas</caption> <thead> <tr> <th>Período de Evaluación</th> <th>Meta</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4</td> <td>3.22</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>				Período de Evaluación	Meta	Valor	1	4	4	2	4	4	3	4	3.22	4	4	4	<b>OBSERVACIONES:</b> Este indicador no es directamente responsabilidad del proceso, ya que depende de la actividad industrial y comercial del país.			
Período de Evaluación	Meta	Valor																				
1	4	4																				
2	4	4																				
3	4	3.22																				
4	4	4																				
				<b>ACCIONES DE MEJORA:</b>																		
				<b>RESPONSABLE</b>																		
<b>PERIODO DE EVALUACIÓN</b>																						
<b>MES</b>	<b>Trim-1</b>	<b>Trim-2</b>	<b>Trim-3</b>	<b>Trim-4</b>																		
<b>VALOR</b>			<b>3.22</b>																			
<b>META</b>	4	4	4	4																		

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Cobertura de las acciones de control del proceso.		<b>OBJETIVO</b>	Establecer la cobertura de las acciones de control realizadas para el proceso de contratación menor a 50 SMLMV.		
<b>Meta</b>	30%		<b>Frecuencia de medición</b>	Semestral		<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.		<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Noviembre		<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Maximizar
<b>RESULTADOS</b>							
<p>Porcentaje de Fondos con actividades de controles que se Número de Programas Académicos</p> <p>Período de Evaluación</p> <p>— META — VALOR</p>				OBSERVACIONES: Las actividades de control del proceso se iniciaron este año.			
				ACCIONES DE MEJORA: Incrementar la meta del indicador para el siguiente año. Realizar un programa anual de actividades de control del proceso.			
				RESPONSABLE			
		<b>PERIODO DE EVALUACIÓN</b>					
<b>MES</b>	<b>Sem-1</b>	<b>Sem-2</b>					
<b>VALOR</b>	<b>0%</b>	<b>29%</b>					
<b>META</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Cumplimiento de Socialización		<b>OBJETIVO</b>	Establecer el nivel de cumplimiento de los compromisos de socialización adquiridos.	
<b>Meta</b>	100%		<b>Frecuencia de medición</b>	Semestral		<b>Unidad</b> Porcentaje Acumulado
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión		<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Noviembre		<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener) Maximizar
<b>RESULTADOS</b>						
<p>Gráfico de líneas que muestra el porcentaje de socializaciones realizadas en dos períodos de evaluación. El eje Y representa el porcentaje de 0% a 120%. El eje X muestra dos períodos de evaluación. Una línea azul con un cuadrado indica la META (100%) y una línea roja con un cuadrado indica el VALOR (100%).</p>				<p><b>OBSERVACIONES:</b> Se realizó solo una socialización en la Facultad de Salud. Actualmente, se está diseñando el programa de socializaciones derivado de la implementación del SGC.</p> <p><b>ACCIONES DE MEJORA:</b> Realizar un programa de socialización anual de los procedimientos y formatos actuales del proceso de contratación institucional.</p> <p><b>RESPONSABLE</b></p>		
<b>PERIODO DE EVALUACIÓN</b>						
<b>MES</b>	<b>Sem-1</b>	<b>Sem-2</b>				
<b>VALOR</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>				
<b>META</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>				

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Duración del proceso de Licitación.		<b>OBJETIVO</b>	Establecer la agilidad en el desarrollo de los procesos licitatorios.											
<b>Meta</b>	Entre 45-60 días		<b>Frecuencia de medición</b>	Semestral		<b>Unidad</b>	Días/Licitación									
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.		<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Noviembre		<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Lograr un equilibrio entre necesidades UIS versus tipología de procesos.									
<b>RESULTADOS</b>																
<table border="1"> <caption>Data for 'Días por Licitación' Graph</caption> <thead> <tr> <th>Período de Evaluación</th> <th>META</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>50</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>50</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table>				Período de Evaluación	META	VALOR	1	50	-	2	50	57	<p>OBSERVACIONES: La duración de los procesos varía conforme a la naturaleza del contrato, por lo cual la meta es una representación de aquellas licitaciones que tienen características similares.</p> <p>ACCIONES DE MEJORA:</p> <p>RESPONSABLE</p>			
Período de Evaluación	META	VALOR														
1	50	-														
2	50	57														
<b>PERIODO DE EVALUACIÓN</b>																
<b>MES</b>	<b>Sem-1</b>	<b>Sem-2</b>														
<b>VALOR</b>		<b>57</b>														
<b>META</b>	<b>50</b>	<b>50</b>														

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Duración del proceso de Convocatoria		<b>OBJETIVO</b>	Establecer la agilidad en el desarrollo de los procesos de convocatoria.	
<b>Meta</b>	Entre 30-45 días		<b>Frecuencia de medición</b>	A anual	<b>Unidad</b>	Días/Convocatoria
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.		<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Noviembre	<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Lograr un equilibrio entre necesidades UIS versus tipología de procesos.
<b>RESULTADOS</b>						
<p>Número de Programas Académicos</p> <p>Período de Evaluación</p> <p>— META — VALOR</p>				OBSERVACIONES:		
				ACCIONES DE MEJORA:		
				RESPONSABLE		
<b>PERIODO DE EVALUACIÓN</b>						
<b>MES</b>	<b>Sem-1</b>	<b>Sem-2</b>				
<b>VALOR</b>		<b>32</b>				
<b>META</b>	35	35				

	<b>INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS</b>	Código: FSE.10
		Versión: 01

**2. SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

Cantidad	Tipo de Producto y/o Servicio no conforme <sup>1</sup>	Observaciones

**3. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y PREVENTIVAS (AP)**

Origen	Cantidad	N° Acciones Abiertas		N° Acciones Cerradas		Observaciones
		AC	AP	AC	AP	
Auditoría Interna	1	1				Se ha desarrollado la metodología para la Evaluación de proveedores
Producto No Conforme						
Revisión por la Dirección						
Indicadores de Calidad						
Evaluación de la Satisfacción del Beneficiario						
Mapa de riesgos						
Proveedores						
Otros						

**4. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA**

Cantidad	Cumplidas	Sin cumplir	Observaciones
2		Listas de Verificación de documentos Verificación del producto o servicio comprado	Listas de Verificación de documentos: Ya se diseño el formato requerido para esta acción de mejora. Verificación del Producto Comprado: Se establecieron en los procedimientos de contratación institucional las actividades de verificación del producto o servicio comprado.

<sup>1</sup>Hace referencia al servicio donde se presentó el PNC

**5. DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO**

Celeridad en la implantación de la normatividad.  
Socialización de un cronograma general y detallado.

**6. NECESIDADES DEL PROCESO/SUBPROCESO PARA CUMPLIR LAS METAS**

Disponibilidad de personal tanto adicional como del personal de planta.

**7. RECOMENDACIONES**

Seguimiento continuo de los procesos, no enmarcado al cumplimiento de "llenar formatos" sino al objetivo principal cual es la calidad de los mismos.

## **Anexo 16. Acciones Correctivas**

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>		Código: FSE.07
			Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.

N°	01	AC: Acción Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/>	AP: Acción Preventiva	<input type="checkbox"/>
FECHA	DD 22	MM 11	AA 07	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:	CONTRATACIÓN
REGISTRADO POR:	JOSE JULIAN LIZCANO DALLOS (AUXILIAR)				
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL <small>(Se marca con una x el origen de la no conformidad)</small>					
Indicadores de calidad		Evaluación de la satisfacción del beneficiario		Producto No Conforme	Queja y Reclamo
Revisión por la dirección		Proveedores		Auditorías Internas de Calidad	XX Otros
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL					
No se cuenta con una metodología aprobada e implementada para la evaluación y reevaluación de proveedores de la institución, no conforme con los lineamientos establecidos en el requisito de Compras (7.4.1 de la NTC ISO 9001:2000).					

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	X		Desconocimiento de la norma.	No se había profundizado en el punto 7.4 de la Norma Compras.	
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.					
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.					
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad o cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.					
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.					
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.					

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	Código: FSE.07
		Versión: 01

CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN								
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	
				Cumplió	No Cumplió			
1.	Elaborar la propuesta para la evaluación de proveedores.	Líder del Proceso	26/11/07	✓		Marzo 2008	Propuesta de la metodología de Evaluación de Proveedores	
2.	Revisar y ajustar la propuesta de evaluación de proveedores	Líder del Proceso	27/11/07	✓		Marzo 2008	Metodología de Evaluación de Proveedores	
3.	Aprobar la metodología de evaluación de proveedores	Líder del Proceso	29/11/07		x	Marzo 2008	Documento interno de implementación.	
4.	Socializar la metodología.	Líder del Proceso	21/03/08				Cronograma y registro de asistencia de la socialización	
5.	Etapa 1 de Implementación: Evaluar proveedores contratados por Licitación y Convocatorias.	Líder del Proceso	03/02/08		x	Marzo 2008	Informe de Evaluación de Proveedores por Cuantías Mayores	
6.	Etapa 2 de Implementación: Evaluar proveedores contratados por cuantías menores.	Líder del Proceso	30/05/08				Informe de Evaluación de Proveedores por Cuantías Menores	
7.	Normalización de la Metodología.	Líder del Proceso	13/06/08				Cronograma de Actividades	
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:		Sonia C. García, Corbel Fabiano						

Cuadro 4. Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

Nº	JUSTIFICACIÓN
5.	Existieron retrasos en la entrega de los formatos de evaluación
3.	A marzo 3 de 2008 la Documentación se encuentra en Secretaría General para aprobación

Cuadro 5. Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?	FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
OBSERVACIONES					

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>		Código: F1E07
			Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.

N°	02	AC: Acción Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/>	AP: Acción Preventiva	<input type="checkbox"/>
FECHA	DD 22	MM 11	AA 07	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:	CONTRATACIÓN
REGISTRADO POR:	JOSÉ JULIÁN LIZCANO (AUXILIAR)				
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL</b> (Se marca con una x el origen de la no conformidad)					
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario		Producto No Conforme	Queja y Reclamo	
Revisión por la dirección	Proveedores		Auditorías Internas de Calidad	Otros	XX
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL</b>					
<p>Durante la revisión realizada por el Líder del proceso el 20 de Noviembre de 2007 y una vez revisada la propuesta del Sistema de Contratación en Línea presentada por la División de Servicios de Información, se estableció la necesidad de modificar la propuesta, con base en la normativa y la ley vigente de contratación, para que cumpla con los requerimientos y características que debe poseer el Sistema de Contratación en Línea para la Universidad.</p>					

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.					
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.	X		La propuesta del sistema de contratación en línea no cumple con los requerimientos solicitados.	Falta de interacción entre las unidades para el diseño y desarrollo del Sistema.	
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.					
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.	X		No se han establecido las pautas actualizadas de diseño e implementación del sistema.		
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.					
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.			La nueva legislación para los procesos de contratación en la Universidad.		
El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.					



## ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

Código: FSE.07

Versión: 01

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

**CUADRO 3.** Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Presentar los cambios a las especificaciones y requerimientos del sistema presentado por la División de Servicios de Información	Líder del Proceso	14/03/08				
2.	Elaborar el prototipo del sistema de contratación en línea	División de Servicios de Información	30/06/08				
3.	Presentar y ajustar el sistema de contratación a la Dirección de Contratación y proyectos de inversión.	División de Servicios de Información	31/07/08				
4.	Capacitar a las diferentes unidades académico-administrativas	Líder del Proceso	15/08/08				
5.	Implementar el sistema de contratación en línea.	Líder del Proceso	15/11/08				
<b>RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:</b>							

**Cuadro 4.** Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

N°	JUSTIFICACIÓN

**Cuadro 5.** Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?		DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO				
<b>OBSERVACIONES</b>					

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>		Código: FSE.07
			Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.

N°	03	AC: Acción Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/>	XX	AP: Acción Preventiva	<input type="checkbox"/>
FECHA	DD 05	MM 12	AA 07	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:	CONTRATACIÓN	
REGISTRADO POR:	LIDER DEL PROCESO					
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL (Se marca con una x el origen de la no conformidad)						
Indicadores de calidad		Evaluación de la satisfacción del beneficiario		Producto No Conforme		Queja y Reclamo
Revisión por la dirección	XX	Proveedores		Auditorías Internas de Calidad		Otros
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL						
<p>Durante la revisión por la Dirección de la Universidad realizada el 1 de diciembre de 2007, se estableció la necesidad de identificar la percepción que poseen los beneficiarios del proceso de contratación, conforme a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>						

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	X		Desconocimiento de la norma.	No se había profundizado en el numeral B.2.1. Satisfacción del cliente.	
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.					
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.					
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.					
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.					
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.					

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	Código: FSE.07
		Versión: 01

**CUADRO 3.** Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Diseño de la Encuesta de Satisfacción	Líder del proceso/Auxiliar SGC	20/12/07	✓		Marzo 3/08	Formato revisado en el Formato de la Encuesta en Excel SGC.
2.	Selección de la Muestra	Líder del proceso	10/08/07 10/01/08	✓		Marzo 3/08	Lista de Encuestados
3.	Distribución de los formatos de Encuesta.	Auxiliar SGC	11/01/08	✓		Marzo 3/08	Correo de envío de las encuestas Encuestas qpl.ced en
4.	Diligenciamiento de las encuestas	Encuestados	07/02/08	✓		Marzo 3/08	Lista de Encuestados - Fecha Recibido
5.	Tabulación de las encuestas e informe.	Auxiliar SGC	15/02/08	✓		Marzo 3/08	Informe de Satisfacción
6.	Acciones correctivas, preventivas o de mejora si son necesarias.	Líder del Proceso	19/02/08	✓		Marzo 3/08	AC No. 04 Feb 22/08 Acciones diligenciadas A.P No 02 Feb 22/08
7.							
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:		Sonia C. García, Cinthia Pineda					

**Cuadro 4.** Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

N°	JUSTIFICACIÓN

**Cuadro 5.** Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?	FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
<b>OBSERVACIONES</b> Se recomienda modificar la población a quien se le aplica la encuesta (Beneficiarios) y no necesariamente los ordenadores de gastos. Establecer Política de periodicidad y población objetivo en Comité Promotor					

**DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN**  
**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**1. OBJETIVO**

El objetivo de la encuesta es identificar las oportunidades de mejora para el Proceso de Contratación de la Universidad Industrial de Santander.

**2. DISEÑO DE LA ENCUESTA**

Dentro del esquema de mejoramiento continuo y para establecer la percepción que tienen las diferentes unidades académico-administrativas acerca del Proceso de Contratación y de su unidad representativa, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión diseñó y aplicó una encuesta de satisfacción.

La encuesta está conformada por siete (7) preguntas, divididas en dos bloques: El primer bloque formado por cuatro (4) preguntas las cuales señalan los siguientes aspectos relativos al Proceso de Contratación:

<b>PREGUNTA</b>	<b>OBJETIVO</b>
1. Claridad en la información suministrada respecto a los procedimientos para la adquisición de bienes y/o servicios.	Identificar el nivel de socialización de los procedimientos de Contratación en la Institución.
2.Importancia de los beneficios obtenidos al realizar los procesos mediante licitaciones o convocatorias.	Establecer la percepción que poseen los beneficiarios sobre los aportes y valores agregados que proporcionan las licitaciones y convocatorias.
3.Transparencia de los procesos contractuales.	Valorar la percepción que poseen los beneficiarios sobre la transparencia de los procesos contractuales públicos.
4.Cumplimiento de las características establecidas para los bienes o servicios adquiridos.	Evaluar la eficacia de los proveedores seleccionados por los procedimientos establecidos.

El siguiente bloque evalúa la percepción de los beneficiarios sobre el servicio prestado por la Dirección de Contratación y Proyectos de inversión:

<b>PREGUNTA</b>	<b>OBJETIVO</b>
1. Conocimiento y dominio del Proceso de Contratación por parte del personal de la DCPI.	Evaluar las habilidades y competencias del personal de la Dirección de Contratación y

	Proyectos de Inversión.
2. Claridad en las respuestas de las observaciones o inquietudes presentadas.	Valorar la asertividad de las actividades desarrolladas en la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.
3. Oportunidad en la atención de su solicitud.	Establecer la oportunidad de los servicios prestados por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

Para valorar la percepción de los beneficiarios del Proceso de Contratación, se utiliza una escala entre uno (1) y cinco (5), siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta. Cada uno de los encuestados valorará conforme a su percepción cada uno de los aspectos.

Para evaluar los resultados de las encuestas se utilizarán los siguientes estadísticos:

*Media Aritmética:* La media es una medida de centralización que establece el valor medio de los elementos asignados al aspecto en referencia. Para su cálculo se utiliza la siguiente fórmula:

$$Media = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n}$$

*Mediana:* Al igual que la media, es una medida de centralización. Colocando todos los valores en orden creciente, la mediana es aquél que ocupa la posición central. Al compararlo con los otros estadísticos, se puede evidenciar el nivel de dispersión que pueden poseer los valores.

*Moda:* Es el valor que aparece con más frecuencia en un conjunto de dado de números. Permite establecer cual es la tendencia de los valores obtenidos.

*Desviación Estándar:* Es un promedio de los valores absolutos de las desviaciones de cada elemento con respecto a su media. Permite identificar el nivel de dispersión que presentan los elementos de un conjunto de valores.

### 3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Para la aplicación de la encuesta se seleccionó como población objetivo a aquellos beneficiarios que durante el año 2007 requirieron directamente el uso de los servicios prestados por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión, mediante procesos de licitación o convocatorias. En total se seleccionaron 20 candidatos, de los cuales respondieron la encuesta 19.

#### 4. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA																				
PREGUNTAS	PUNTAJE POR PREGUNTA																			
1. Claridad en la información suministrada respecto a los procedimientos para la adquisición de bienes y/o servicios.	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	Preguntas relativas al proceso de Contratación. BLOQUE I
2. Importancia de los beneficios obtenidos al realizar los procesos mediante licitaciones o convocatorias.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
3. Transparencia de los procesos contractuales.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4. Cumplimiento de las características establecidas para los bienes o servicios adquiridos.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
1. Conocimientos y dominio del proceso de contratación por parte del personal de la DCPI.	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	Preguntas relativas al servicio prestado por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión. BLOQUE 2
2. Claridad en las respuestas de las observaciones o inquietudes presentadas	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	
3. Oportunidad en la atención de su solicitud.	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	

#### ESTADÍSTICOS

Media  
Mediana  
Moda  
Desviación Estándar

BLOQUE I				BLOQUE 2		
PI	P2	P3	P4	PI	P2	P3
4,63	4,68	4,89	4,79	4,74	4,53	4,42
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
0,50	0,48	0,32	0,42	0,45	0,61	0,77

#### TOTALES

4,67  
5,00  
5,00  
0,53

#### OBSERVACIONES

Mecanismos de control a las OPS realizadas por las UAA  
Agilidad en las respuestas y procesos delegados  
Dudas en casos especiales.  
Respuesta a las observaciones de mejora presentadas.

#### SATISFACCION



## 5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Al observar los estadísticos utilizados para la valoración de la encuesta, se evidencia una tendencia de valoración hacia los niveles altos de la evaluación. La media indica una percepción muy favorable de los beneficiarios de los Procesos de Contratación en la institución. La moda y la mediana respaldan la valoración al estar por encima de la media. Asimismo, el resultado de la desviación estándar indica un bajo nivel de dispersión de los datos, reafirmando el buen resultado obtenido con los estadísticos anteriores.

Al revisar los resultados obtenidos por cada uno de los bloques de preguntas se evidencia que:

- Las preguntas relativas a los aspectos del proceso poseen una media superior y desviaciones estándar relativamente pequeñas.
- Las preguntas relativas a los servicios prestados por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión poseen una media inferior, debido principalmente a las valoraciones sobre la oportunidad en la atención de las solicitudes.
- La densidad poblacional en todas las preguntas se concentra en las valoraciones altas (5 y 4) de la encuesta.
- La mediana y la moda respaldan los resultados obtenidos con la media y la desviación estándar.

Las observaciones registradas por las encuestas hacen alusión a:

- La agilidad en las respuestas y procesos delegados a la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.
- La falta de mecanismos de control a las órdenes de prestación de servicios contratadas por las diferentes unidades académico-administrativas.
- La divulgación de las mejoras realizadas a los procedimientos de Contratación.

En general, los resultados obtenidos en la encuesta son bastantes satisfactorios, permitiendo establecer un alto nivel de aceptación y favorabilidad del Proceso de Contratación en la Institución. Asimismo, la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión tiene una imagen favorable en cuanto a la prestación de sus servicios a las diferentes Unidades Académico Administrativas.



## ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

Código: FSE.07

Versión: 01

**Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.**

N°	04	<input type="checkbox"/> AC: Acción Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/> XX	<input type="checkbox"/> AP: Acción Preventiva	
FECHA	DD 22	MM 02	AA 08	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:	CONTRATACIÓN
REGISTRADO POR:	LIDER DEL PROCESO				
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL</b> <small>(Se marca con una x el origen de la no conformidad)</small>					
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario		<input checked="" type="checkbox"/> XX	Producto No Conforme	Queja y Reclamo
Revisión por la dirección	Proveedores			Auditorías Internas de Calidad	Otros
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL</b>					
A partir de la encuesta de satisfacción realizada para el proceso de contratación durante los meses de enero y febrero, se evidenciaron algunas falencias en la oportunidad de los servicios prestados por la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.					

**Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.**

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	X		El personal no está permanentemente en la oficina para atender las observaciones o inquietudes de los beneficiarios.	El personal no se encuentra en la oficina debido a múltiples ocupaciones del proceso: reuniones con proveedores, visitas de obras, interventorias, asesorías, etc.	El personal es insuficiente para estar permanentemente en la oficina atendiendo las solicitudes.
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.					
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.					
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.					
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.					
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.					

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	Código: FSE.07
		Versión: 01

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Enviar correo a los ordenadores de gasto y jefes de proyecto incentivándolos al uso de e-mail		27/02/08				Registro de Envío
2.	Control de las solicitudes recibidas y procesadas		01/05/08				Lista de procesos recibidos vía correo electrónico
3.	Realizar encuesta de satisfacción para medir el impacto del mecanismo.		21/05/07				Lista de Encuestados
4.	Informe de satisfacción.		26/05/08				Informe
5.	Acciones Correctivas / Preventivas / de Mejora		28/05/08				Formatos diligenciados
6.							
7.							
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:							

Cuadro 4. Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

N°	JUSTIFICACIÓN

Cuadro 5. Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?	FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
OBSERVACIONES					

## **Anexo 17. Acciones Preventivas**



### ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

Código: FSE.07

Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.

N°	01	AC: Acción Correctiva		AP: Acción Preventiva		XX
FECHA	DD 05	MM 12	AA 07	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:	CONTRATACIÓN	
REGISTRADO POR:	LIDER DEL PROCESO					
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL <small>(Se marca con una x el origen de la no conformidad)</small>						
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario		Producto No Conforme	Queja y Reclamo		
Revisión por la dirección	Proveedores		Auditorías Internas de Calidad	Otros	XX	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL						
<p>Durante la elaboración del mapa de riesgos institucional desarrollado en el mes de diciembre se estableció la posibilidad que podría tener una selección inadecuada de los proveedores de bienes y servicios de la Institución, debido a la nueva normatividad estatal que rige la contratación en la Universidad y la nueva legislación aprobada por el Congreso mediante la Ley 1150 de julio 16 de 2007.</p>						

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.					
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.					
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.					
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.	X		No se analizó el riesgo presentado.	No se había desarrollado la metodología de administración de riesgos en la institución.	
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.					
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.	X		Modificaciones a las Leyes que rigen la contratación en la Universidad.		

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.



### ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

Código: FSE.07

Versión: 01

**CUADRO 3.** Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Conformar el Comité para la revisión de la normatividad aplicable al proceso de contratación.	Líder del Proceso	28/03/08				Lista de Integrantes del Comité - Resolución (si requiere)
2.	Realizar la revisión de la normatividad.	Comité Designado	28/05/08				Actas de Reunión
3.	Generar las modificaciones a la normatividad.	Comité Designado	30/06/08				Documento sobre la nueva normatividad de contratación
4.	Solicitar el concepto jurídico de las modificaciones.	Asesor Jurídico	31/07/08				Concepto Jurídico
5.	Aprobar las modificaciones a la normatividad de contratación en la Institución.	Consejo Superior	15/08/08				Resolución
6.	Socialización de las modificaciones.	División Servicios de Información	29/08/08				Publicación en la intranet
7.							
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:							

**Cuadro 4.** Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

Nº	JUSTIFICACIÓN

**Cuadro 5.** Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?	SI	NO					Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
OBSERVACIONES							



## ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

Código: FSE.07

Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (quis) el tipo de acción.

N°	02	AC: Acción Correctiva	AP: Acción Preventiva	XX
FECHA	DD 22	MM 02	AA 08	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC: <span style="float: right;">CONTRATACIÓN</span>
REGISTRADO POR:	LIDER DEL PROCESO			
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL</b> (Se marca con una x el origen de la no conformidad)				
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario	XX	Producto No Conforme	Queja y Reclamo
Revisión por la dirección	Proveedores		Auditorías Internas de Calidad	Otros
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL</b>				
A partir de la encuesta de satisfacción realizada para el proceso de contratación durante los meses de enero y febrero, se manifestó la debilidad en el control de las órdenes de prestación de servicios por cuantías menores a 50 SMLMV.				

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

### ANÁLISIS DE CAUSAS

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
<b>1. Talento Humano:</b> Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	X				
<b>2. Materiales/Insumos:</b> Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.					
<b>3. Medición:</b> Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.					
<b>4. Metodología:</b> Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.			No se realiza el control a las OPS por cuantía menor a 50 SMLMV.	No se ha establecido una metodología para llevar a cabo el control de los procesos inferiores a 50 SMLMV.	
<b>5. Infraestructura/Equipos:</b> Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.					
<b>6. Factores Externos:</b> Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.					

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	Código: FSE.07
		Versión: 01

CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Diseñar un procedimiento para realizar el control de las OP5 inferiores a 50 SMLMV	Líder del Proceso y Auxiliar de Calidad	07/03/08				Procedimiento
2.	Ajuste y aprobación del procedimiento.	Líder del Proceso y Secretaria General	18/03/08				Resolución de aprobación e implementación
3.	Implementación del procedimiento	Líder del Proceso	18/03/07				Publicación en la Web
4.	Seguimiento y medición de las actividades del procedimiento.	Líder del Proceso	15/05/08				Formatos diligenciados e Informe de Control
5.							
6.							
7.							
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:							

Cuadro 4. Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

Nº	JUSTIFICACIÓN

Cuadro 5. Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?		FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO					
OBSERVACIONES						

## **Anexo 18. Acciones de Mejora**



### ACCIONES DE MEJORA

Código: FSE.11

Versión: 01

PROCESO	CONTRATACIÓN		No	01
	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE(S)</b>	<b>FECHA LÍMITE</b> Inicio Fin	<b>SEGUIMIENTO</b> Observaciones	<b>Firma</b>
Diseñar el formato de verificación de documentos.	Profesional de DCPI	22/11/07 26/11/07		
Revisar el formato	Líder del proceso	26/11/07 27/11/07		
Ajustar el formato	Auxiliar SGC	27/11/07 28/11/07		
Aprobar el formato	Líder del proceso	28/11/07 04/11/07	Pendiente Secretaría General	
Implementar el formato	Líder del proceso	30/11/07 15/12/07	Pendiente ya solicitar con el envío de notificaciones.	
Aprobar el formato	Líder del Proceso	28/11/07 27/02/08	Aprobada por Resol. 293 de 2008.	



ACCIONES DE MEJORA

Código: FSE.11

Versión: 01

PROCESO	CONTRATACIÓN		No	02	
DESCRIPCIÓN	Verificación del producto comprado				
JUSTIFICACIÓN	En los procedimientos no se especifica claramente las acciones y responsabilidades para los productos o servicios que no cumplan con los requisitos establecidos por la institución.				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		SEGUIMIENTO	
		Inicio	Fin		Observaciones
Realizar los ajustes a las actividades de verificación de productos comprados.	Equipo primario	14/11/07	26/11/07		
Revisar los procedimientos	Equipo primario	26/11/07	27/11/07		
Aprobar los procedimientos	Líder del proceso	27/11/07	28/11/07	Producto recibida Recibido.	
Socializar los ajustes a las unidades académico-administrativas.	Líder del proceso	28/11/07	15/12/07	Producto hasta fecha se aprobar los procedimientos.	
Aprobar los procedimientos	Líder del Proceso	27/11/07	27/02/08	Aprobado por la Resol. 293 de 2008	




**ACCIONES DE MEJORA**

Código: FSE.11

Versión: 01

PROCESO	CONTRATACIÓN		No	4
DESCRIPCIÓN	Modificar el documento FCO. 02 Solicitud de Licitación o Convocatoria			
JUSTIFICACIÓN	Analizando las observaciones presentadas por la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		SEGUIMIENTO
		Inicio	Fin	
Realizar los ajustes al formato.	Equipo primario	13/12/07	30/01/08	Observaciones El formato se entregó junto con la Vicerrectoría de Investigación y Extensión para los procesos del 2008. Se firmó.
Implementación del formato.	Equipo primario	15/12/07	27/02/08	Firma 

	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Código: FSE.11 Versión: 01
---	---------------------------	-------------------------------

PROCESO	CONTRATACIÓN		No	5	
DESCRIPCIÓN	Registro de las modificaciones a los Términos de Referencia y Pliegos de Condiciones preliminares.				
JUSTIFICACIÓN	A partir de la preauditoria realizada por el ICONTEC, se presentó la observación sobre el registro de los cambios realizados a los pliegos de condiciones y términos de referencia preliminares.				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO
		Inicio	Fin		
Establecer mecanismo.	Equipo primario	01/02/08	29/02/08	Se establecieron los procedimientos de seguimiento de acciones para los pliegos a partir de 01/03/08	Firma 
Implementación del mecanismo.	Equipo primario	01/03/08	31/03/08		

# **Anexo 19. Informe Preauditoría Externa ICONTEC**

---

**INFORME DE PREAUDITORÍA ICONTEC**  
Diciembre 5, 6 y 7  
2007

---

**I. OBSERVACIONES GENERALES**

**I.1 Aspectos Relevantes**

- ✓ La estructura de calidad definida para la implementación, lo cual va garantizar el mantenimiento del sistema de gestión, mientras el mismo toma su dinámica de mejoramiento.
- ✓ Los logros de la universidad en cuanto a los premios y reconocimientos relacionados con tecnología de la información, como el premio colombiano en línea y finalista en el premio de Alta Gerencia.
- ✓ Los planes de gestión. Porque formalmente recopila los compromisos en cuanto a la mejora (proyectos y programas) que se van a desarrollar a lo largo del año con los respectivos seguimientos y sus informes.
- ✓ La rueda de negocios tecnológica. Porque por primera vez en la región se desarrolló con el liderazgo y la organización de la Universidad Industrial de Santander.
- ✓ El liderazgo de los dueños de los procesos de Admisiones y Registro Académico y Gestión de Investigación y Extensión. Por el liderazgo en el proceso de implementación, lo cual les ha permitido en corto tiempo ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con herramientas administrativas que les han facilitado la gestión y control del proceso. Sus experiencias pueden ser aprovechadas por otros dueños de proceso para lograr una consolidación de su gestión.
- ✓ La base documental. Por su manual de calidad, los procedimientos, sus guías, instructivos etc. Por el grado de detalle y el contenido, al igual que por dar respuesta a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, lo anterior facilita el unificar y estandarizar sus actividades, la capacitación y su control.
- ✓ El "HACER" de los procesos. Por la experiencia del personal en sus labores cotidianas y en línea con lo establecido en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ El manual del investigador. Porque fue diseñado de una manera didáctica en un idioma amigable con el lector en una interacción de una charla informal pero contándole qué hacer para cada una de las inquietudes, trámites y problemas que se le presentan.

- ✓ El diplomado para conocer la universidad. En donde sus funcionarios conocen con más detalle las actividades que se desarrollan en cada una de las dependencias, aspecto fundamental como inicio para la mejora de la comunicación.
- ✓ El proceso de Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones. Por la proyección de la documentación hacia la prestación de servicios externos y por el enfoque práctico del procedimiento de diseño de software.
- ✓ El desarrollo propio y aplicación de software en los diferentes procesos con lo cual se agiliza las actividades, al tiempo que simplifica las labores del personal y mejora el servicio al cliente.
- ✓ La destinación de recursos de la universidad que superan el 2% del presupuesto total para bienestar universitario, lo cual supera lo establecido por ley, con lo cual se avala el compromiso de la institución con la formación integral del estudiante.
- ✓ La diversidad de servicios prestados por bienestar universitario, residencias, alimentación, salud, acompañamiento académico, programas educativos-preventivos, entre otros, así mismo el mejoramiento en infraestructura lo cual representa para la universidad una fortaleza, soportada con los niveles altos de satisfacción de los usuarios.
- ✓ El número de programas acreditados de alta calidad y trámite de los restantes, la calificación de los estudiantes en los exámenes ECAES, el desempeño de los egresados y la imagen de la institución, evidencian la calidad del servicio ofrecido y el compromiso con cumplimiento de los objetivos establecidos.
- ✓ El empleo de la cartilla "Manual de actividades básicas del proceso Financiero" simplifica y facilita la información de todo lo concerniente al cliente, disminuyendo tiempos de consulta y evitando confusiones.

## 1.2 Aspectos por Mejorar

- ✓ La actitud de servicio. Para que se estructure formalmente una campaña de sensibilización y concienciación a todo el personal que interactúa con la comunidad universitaria para mejorar sustancialmente el servicio al cliente.
- ✓ Las acciones preventivas. Para activar la identificación de las acciones preventivas y empezar a cumplir el indicador de generar la "Cultura Preventiva" en la universidad es importante tener en cuenta:
  - Fortalecer el concepto de prevención.
  - Complementar la metodología definida con herramientas adicionales que les permitan identificar las acciones preventivas.
  - Generar el espacio (ej. comités primarios) para que el dueño de proceso identifique y haga seguimiento a sus acciones preventivas.
  - Seguimiento del comité de calidad de las acciones preventivas de los dueños de proceso.

- ✓ Los indicadores de gestión. Con miras a fortalecer el tablero de indicadores se sugiere tener en cuenta:
  - Minimizar la cantidad de indicadores, considerando con prioridad aquellos que orientan hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad, los objetivos del proceso, la satisfacción del cliente interno del proceso.
  - Establecer metas más exigentes
  - Compromiso de los dueños de proceso para la entrega oportuna de los datos necesarios para conocer el comportamiento de los indicadores.
  
- ✓ Las acciones correctivas. Para fortalecer la aplicación de la metodología definida es importante considerar:
  - Las acciones correctivas se pueden generar por: autogestión, la insatisfacción de un cliente o un proveedor interno.
  - No esperar que las acciones correctivas vengan sólo de las auditorías internas de calidad.
  - Establecer el espacio para que los líderes de los procesos con su equipo de colaboradores identifiquen y hagan seguimiento a las acciones correctivas
  
- ✓ El control de producto no conforme. Para activar la metodología definida, es importante tener en cuenta:
  - Concienciación para que se reporten los servicios no conformes.
  - Revisar nuevamente los diferentes tipos de productos no conformes en cada proceso.
  - Reentrenar al personal en el procedimiento definido
  
- ✓ La satisfacción de los beneficiarios de los servicios de los procesos. Para que se terminen en todos los procesos la evaluación de la percepción de la satisfacción de los clientes y se cumpla la frecuencia establecida.

## 2. OBSERVACIONES DEL PROCESO CONTRATACIÓN

### 2.1. No Conformidades.

- No se han evaluado los proveedores de las diferentes modalidades de compra.

### 2.2. Aspectos por mejorar

Para fortalecer el cumplimiento de los requisitos es importante tener en cuenta:

- ✓ Evaluar los proveedores de convocatoria y de licitaciones
- ✓ Evaluar los proveedores de menos de 50 SMLMV teniendo en cuenta criterios para no evaluarlos a todos sino a los que impacten la calidad de los servicios misionales.
- ✓ Prioridad para la implementación del aplicativo "Contratación en línea" lo cual les permitirá: agilizar, controlar y evaluar de manera práctica aquellos proveedores de compras con menos de 50 SMLMV lo cual simplificará la gestión administrativa docente y de los ordenadores del gasto.
- ✓ Definir tipos o categorías de proveedores críticos y acuerdo con esto establecer el período de evaluación.
- ✓ Establecer un resumen de los cambios de los prepliegos para consolidar o complementar los pliegos, para no estar sujeta a la memoria de los responsables.

## **Anexo 20. Plan de Acción**



Universidad  
Industrial de  
Santander

1110

Bucaramanga, 13 de diciembre de 2007

Ingeniero  
MARIO HUMBERTO TORRES MACÍAS  
Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión  
Universidad Industrial de Santander  
Presente

Estimado Ingeniero Torres Macías:

Me permito manifestar mi reconocimiento por su vinculación al proceso de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de apoyo a las actividades misionales de la Universidad Industrial de Santander; así mismo, agradecer su especial interés para atender las observaciones y sugerencias planteadas en el reporte de Preauditoría Externa realizada por ICONTEC, en la primera semana del mes de diciembre del año en curso.

Por lo anterior hago la invitación a continuar la consolidación de esta etapa de mejoramiento del SGC, revisando el informe adjunto y enviando antes del **miércoles 19 de Diciembre de 2007** a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, el Plan de acción que requiera para el fortalecimiento del proceso que usted lidera.

Reitero nuestro compromiso institucional de alcanzar la certificación de calidad según la Norma NTC ISO 9001:2000, para lo cual se ha establecido como meta, recibir la visita de ICONTEC en la segunda quincena del mes de Abril de 2008.

Finalmente me permito invitarlo a una reunión de líderes de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad el **jueves 20 de Diciembre a las 7:00 am** en el Auditorio I de la Biblioteca, con el fin de revisar el Plan de Trabajo para el año 2008.

Cordial Saludo,

JAIME ALBERTO CAMACHO PICO  
Rector

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
FECHA: Nov. 14 / 07  
HORA: 8:00 am  
RECIBIDO: Camacho

Copia. Sergio Isnardo Muñoz Villarreal – Vicerrector Administrativo.  
Sonia Cristina García Rincón – Directora Control Interno y Evaluación de Gestión.

Rectoría  
Ciudad Universitaria, Carrera 27 Calle 9 PBX (7) 6344000 Ext. 2425 Fax: 6350541  
E-mail: rectoria@uis.edu.co Bucaramanga, Colombia. www.uis.edu.co



1170

Bucaramanga, diciembre 18 de 2007

Doctor  
JAIME ALBERTO CAMACHO PICO  
Rector  
UIS / Presente

Estimado Señor Rector:

Por indicaciones del ingeniero Mario H. Torres Macías, quién se encuentra en vacaciones, estoy dando respuesta a su solicitud de fecha 13 de diciembre de 2007 referente al Plan de Acción para el fortalecimiento del proceso de Contratación.

Se ha realizado el análisis de las observaciones obtenidas de la preauditoría externa realizada por el ICONTEC y la revisión por la Dirección de la Institución, formulando el plan de acción necesario para el fortalecimiento del proceso de Contratación.

La no conformidad radica en que "no se han evaluado los proveedores de las diferentes modalidades de compra". Para superar esta no conformidad, el 22 de noviembre del presente año fueron remitidas a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión las acciones correctivas/preventivas derivadas de los procesos de seguimiento institucional internos, en la cual se estableció un cronograma para la formulación, implementación y socialización de la metodología de evaluación a proveedores.

Las siguientes acciones de mejora se plantean como resultado de la preauditoría realizada por ICONTEC:

1. Reorganización por etapas del cronograma de socialización e implementación de la metodología de evaluación, la cual se anexa en el presente documento. En la primera etapa se realizará la evaluación de los proveedores de bienes o servicios mayores a 50 SMLMV, cuyo contrato haya finalizado. En la segunda etapa, se realizará la evaluación de los proveedores cuya selección y seguimiento se encuentra bajo la responsabilidad directa de las diferentes UAA (contratación menor a 50 SMLMV), y en la tercera etapa se normalizará la metodología de evaluación de proveedores para su aplicación permanente.
2. Complementar las capacitaciones con material didáctico que permita una fácil y rápida comprensión de los procedimientos y formatos del proceso de contratación.

*Rf. Doc. 08-18/07 4:40pm*

UIS	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
	CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN
RECIBI	Nayive
FECHA	Dic. 18/07

*Aba V  
Dic 18/07  
4:40pm*

3. Reducir el alcance del sistema de contratación en línea a los artículos de papelería que por su alta rotación, gran número de oferentes y uniformidad de características permiten una aplicación ideal del programa para la selección óptima del proveedor.
4. Se realizará la revisión de los indicadores diseñados para el proceso de contratación, las metas establecidas y la recolección de información, con miras a depurar y optimizar el tablero de indicadores de gestión.
5. Se diseñará el mecanismo idóneo para llevar a cabo el registro de las respuestas a las observaciones presentadas a los pliegos de condiciones y términos de referencia preliminares.
6. Se diseñará una encuesta de satisfacción de usuarios del proceso de Contratación, para ser aplicada a partir de 2008.

Agradeciendo la atención prestada y reiterando el compromiso de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo a las actividades misionales de la Institución.

Cordialmente,

  
CLAUDIA JULIANA PINTO GORDILLO

Profesional

Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.

Anexos: ICO .01 – Instructivo para la evaluación de proveedores

Copia: Dr. Sergio Isnardo Muñoz Villarreal – Vicerrector Administrativo  
Ing. Sonia Cristina García Rincón – Directora Control Interno y Evaluación de Gestión

# **Anexo 21. Segundo Informe Evaluación de Desempeño**

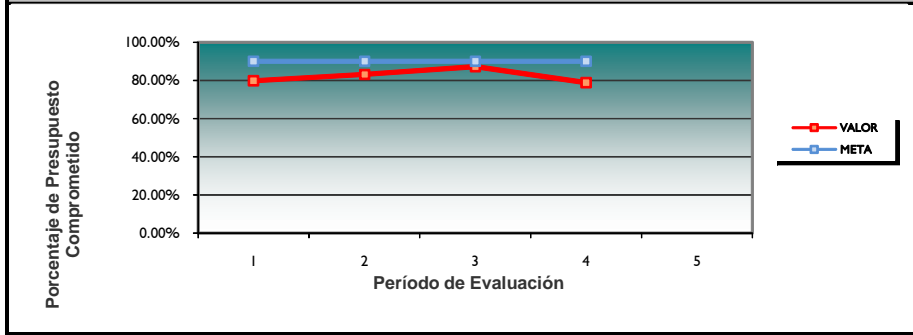
	<b>INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS</b>	Código: FSE.10
		Versión: 01

<b>PROCESO</b>	CONTRATACIÓN	<b>SUBPROCESO</b>	
<b>Fecha de Seguimiento:</b>	31/03/2008		
<b>DESEMPEÑO DEL PROCESO</b>			

**I. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Ejecución de la Inversión	<b>OBJETIVO</b>	Establecer la eficacia de la gestión de la contratación institucional, mediante el cumplimiento del presupuesto adjudicado para inversión.		
<b>Meta</b>	90% al final del año	<b>Frecuencia de medición</b>	Trimestral	<b>Unidad</b>	Porcentaje Acumulado
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.	<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero-Diciembre 2007	<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Maximizar

**RESULTADOS**



**OBSERVACIONES:** La inversión aprobada a finales del 2007 se redefinió con varios proyectos que se ejecutarán en el 2008. :

- Telefonía IP
- Respaldo eléctrico de los centros de cableado

**ACCIONES DE MEJORA:** Revisión del indicador debido a que no muestra realmente en tiempo real el porcentaje de inversión.

**RESPONSABLE** Líder del proceso

MES	PERÍODO DE EVALUACION										
	Trim- 1/07	Trim-2/07	Trim-3/07	Trim-4/07	Trim-1/08						
<b>VALOR</b>	79.82%	83.23%	87.30%	78.80%							
<b>META</b>	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%							

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Economía de Recursos			<b>OBJETIVO</b>	Establecer el nivel del ahorro al realizar los procesos mediante licitación o convocatoria en la Universidad.					
<b>Meta</b>	7% al final del año			<b>Frecuencia de medición</b>	Trimestral		<b>Unidad</b>	Porcentaje Acumulado			
<b>Responsable de medir</b>	Profesional de la Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión.			<b>Periodo de seguimiento</b>	Enero - Diciembre 2007		<b>Sentido</b> (Maximizar, minimizar o mantener)	Maximizar			
<b>RESULTADOS</b>											
						<p>OBSERVACIONES: El indicador representa un ahorro sustancial en los recursos adjudicados para el desarrollo de los proyectos. El indicador se diseñó a principios del 2008, por lo que solo aparece el total del último trimestre del año 2007.</p> <p>ACCIONES DE MEJORA:</p> <p>RESPONSABLE</p>					
<b>PERIODO DE EVALUACION</b>											
<b>MES</b>	Trim- 1/07	Trim-2/07	Trim-3/07	Trim-4/07	Trim-1/08						
<b>VALOR</b>				7.252%	5.47%						
<b>META</b>				7.00%	5.47%						

	<b>INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS</b>	Código: FSE.10
		Versión: 01

**2. SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

Cantidad	Tipo de Producto y/o Servicio no conforme <sup>1</sup>	Observaciones

**3. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y PREVENTIVAS (AP)**

Origen	Cantidad	N° Acciones Abiertas		N° Acciones Cerradas		Observaciones
		AC	AP	AC	AP	
Auditoría Interna	1	1				Se ha desarrollado la metodología para la Evaluación de proveedores. Ya se inicio el proceso de implementación con la Etapa I
Producto No Conforme						
Revisión por la Dirección	1			1		Se realizó la Encuesta de Satisfacción a los ordenadores de gasto que realizaron procesos de licitación y convocatoria durante el año 2007
Indicadores de Calidad						
Evaluación de la Satisfacción del Beneficiario	2	1	1			A partir de la encuesta de satisfacción se lograron identificar dos oportunidades de mejora: Utilización del correo electrónico para las solicitudes y generar un procedimiento para control de las OPS menores a 50 SMLMV
Mapa de riesgos	1		1			Se identificó una oportunidad de mejora: Implementación de un Comité para la revisión de la Normatividad interna de contratación vigente.
Proveedores						
Otros	1	1				Las modificaciones necesarias para el Sistema de contratación en línea, las cuales van ha estar basadas en los lineamientos mencionados en los decretos 1150 de 2007 y 066 de 2008

**4. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA**

Cantidad	Cumplidas	Sin cumplir	Observaciones
4	Lista de Verificación de Documentos Rediseño FCO. 02 Solicitud de Licitación o Convocatoria Registro de los cambios de TR y pliegos preliminares	Verificación del producto o servicio comprado	Verificación del Producto Comprado: Esta pendiente la socialización junto con las modificaciones realizadas a los procedimientos de contratación.

<sup>1</sup>Hace referencia al servicio donde se presentó el PNC



## INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Código: FSE.10

Versión: 01

### ***5. DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO***


- Entrega inoportuna de las especificaciones técnicas por parte de las Unidades Académico Administrativas.
- Demora o no revisión de los pliegos de condiciones por parte de las Unidades Académico Administrativas.
- Demora en la firma de documentos y pagos por parte de los ordenadores de gasto.
- Calificación inoportuna de las propuestas por parte de los calificadores de las Unidades Académico Administrativas

### ***6. NECESIDADES DEL PROCESO/SUBPROCESO PARA CUMPLIR LAS METAS***

- Por parte del sistema financiero: Implementación en el sistema las mejoras para la elaboración de pagos, órdenes, etc.
- Estudio del Estatuto de Contratación para implementar las reformas y adecuaciones según las últimas reformas de la Ley 80 de 1.993
- Contratar la elaboración del Sistema de Contratación en Línea.

### ***7. RECOMENDACIONES***

## **Anexo 22. Informe Segunda Auditoría Interna**

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código : FSE.04
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 01

Fecha del Informe: Marzo 13 de 2008

Nº Informe Auditoría: 1-2008

## 1. DATOS GENERALES

### OBJETIVO:

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.
- Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio.
- Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos especificados.
- Identificar mejoramientos potenciales en el SGC.

### ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Todos los procesos de apoyo del Sistema de Gestión de la calidad de la UIS

### EQUIPO AUDITOR:

Auditor Líder: Jorge Eliécer Figueroa

Audidores Internos: Alba Lilliana Jaimes, María Elena Mantilla, Sandra Patricia Vargas, Norberto Morales, Jaime Enrique Osorio

Audidores Observadores: Gloria Ximena Calderon, Carmenza Carreño, Sonia Cristina Garcia, Janeth Gutierrez, Luz Dary Méndez, Dora Mejía, Olga Ortiz, Juliana Peña, Aura María Rey, Gloria Román, María del Carmen Salamanca, Jaime Enrique Sarmiento, Jorge Vidal.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios)

Norma NTC-ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Requisitos Legales y Reglamentarios y los documentos establecidos en los diferentes procesos del SGC.

## 2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

### 2.6 PROCESO: CONTRATACIÓN

#### OBSERVACIONES DE ADECUACIÓN AL MANUAL

- Incluir en la Matriz de Requisitos, la interrelación del proceso de contratación con el numeral 8.3 "Control de Producto No Conforme" de la NTC ISO 9001:2000

#### ASPECTOS POSITIVOS

- Los mecanismos de divulgación de convocatorias de contratación a través de la página web de la UIS como herramienta de apoyo a la gestión de contratación.
- El buen manejo o administración de la información relacionada con los contratos bajo la responsabilidad y control del proceso. Por lo anterior, esta buena gestión puede ser socializada a las demás UAA que participan del proceso, con el fin de fortalecer la gestión global del proceso de contratación a nivel institucional.
- Las acciones de mejora planteadas para fortalecer el proceso, resultado del análisis de indicadores y hallazgos de auditorías internas.

#### ASPECTOS POR MEJORAR

- ✓ Comunicar y socializar las directrices a seguir por todas las UAA involucradas con la ejecución de las actividades de este proceso, para contrataciones de bienes y servicios < 50 SMLMV, consignados en el procedimiento PCO.01, que facilite el control de la gestión global del proceso de Contratación.
- Establecer los parámetros para la asignación de interventores internos en los contratos de tal forma que facilite el seguimiento y control de los mismos
- ✓ Definir de manera explícita la periodicidad de la reevaluación de proveedores y de las acciones a desarrollar de acuerdo a la calificación alcanzada.
- Fomentar el correcto diligenciamiento de "Fecha de Evaluación" y "Fecha de Compra", en el formato evaluación de proveedores FCO-07.
- ✓ Evidenciar las acciones realizadas al seguimiento en el Plan de Gestión 2007 al proceso de

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código : FSE.04
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 01

Contratación en línea.

- Definir y aprobar el producto no conforme para el proceso y los controles necesarios para evitar su uso no intencionado.

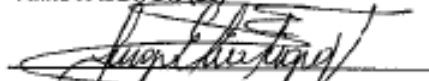
**NO CONFORMIDADES**

- No se ha implementado la evaluación y reevaluación de proveedores de compras < 50 SMLMV de la institución, incumpliendo los lineamientos establecidos en el requisito de Compras (7.4.1 de la NTC ISO 9001:2000).

**OBSERVACIONES**

- Continúa la observación de la auditoría anterior. Asegurar la implementación adecuada del requisito 7.4.3 Verificación del Producto Comprado para las contrataciones de bienes y servicios < 50 SMLMV, incluyendo lo referente al control de productos no conformes que se detecten en la relación con el proveedor (registrarlos, definir acciones para corregirlos y verificar que se eliminó o se solucionó el problema o situación presentada con el contrato u orden). Tener en cuenta que esta información alimenta la evaluación del proveedor.
- Es pertinente establecer mecanismos de control a los plazos de vencimiento de los contratos con el fin de cumplir con la reglamentación establecida.
- Debido a la metodología aplicada de evaluación de proveedores de la institución, se debería incluir dentro de los criterios para evaluar, la medición de la satisfacción del beneficiario con el fin de mejorar la objetividad de la evaluación del proveedor.
- Se recomienda elaborar un listado de proveedores controlado, que facilite la selección para la evaluación y reevaluación por parte tanto de los responsables en el proceso como de las UAA.
- Es pertinente realizar actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a todas las Unidades Académicas.
- Se recomienda asignar responsabilidades en el instructivo de evaluación de proveedores para compras mayores a 50 SMLMV.
- En contratos < 50 SMLMV aclarar la metodología de verificación de la compra teniendo en cuenta que para las diferentes compras se realiza un acta de recibo que puede ser complementada.
- Se recomienda mejorar la redacción de no conformidades o evidencia de las acciones planteadas y desarrolladas para solucionar los hallazgos y sus causas.
- Se recomienda continuar con las actividades periódicas de capacitación al personal sobre los documentos del proceso y los transversales, incentivando la consulta de los mismos a través de la Intranet.
- Se invita a todos los colaboradores de los procesos a verificar la existencia en sus computadores de la opción que permita visualizar la documentación de los procesos a través de la Intranet.
- Se sugiere fomentar en el personal el compromiso con las metas planteadas y la mejora continua del proceso, por lo tanto se recomienda seguir con las actividades de socialización del resultado de los indicadores y de las encuestas de satisfacción a los beneficiarios.
- Es importante especificar en la columna "lugar de almacenamiento" del listado maestro de registros, la forma de organización que se utiliza para los mismos con el fin de mejorar el archivo de gestión.

FIRMA AUDITOR (ES)



FIRMA LÍDER DEL PROCESO

---