

**ANÁLISIS, REDISEÑO, APROPIACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER**

**ALEXANDRA LUCIA CAMPILLO PRENTT
ALEXANDER GRANADOS VARGAS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2004**

**ANÁLISIS, REDISEÑO, APROPIACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER**

**ALEXANDRA LUCIA CAMPILLO PRENTT
ALEXANDER GRANADOS VARGAS**

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de ingenieros
industriales

Director:

PIEDAD ARENAS DÍAZ
Ingeniera Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2004**

Dedicatoria Alexandra

*A Dios por darme la vida, a mis hermanos por estar siempre
Conmigo apoyándome en la realización de mis metas,
A mis amigos quienes estuvieron cerca de mí
En los momentos que más los necesitaba y a quienes
Contribuyeron a la culminación de este primer sueño personal*

A todos ellos gracias

Dedicatoria Alexander

:
A Dios.

A mi madre, Lidys Vargas y a mi Tío, Ariel Granados,
que con su esfuerzo y dedicación,
permitieron mi desarrollo profesional y personal

A mi Abuela Bertha y a mi Padre Hernando Granados,
por su permanente apoyo y colaboración.

A todas las personas amigas
que me acompañaron y apoyaron,
tanto en los buenos y malos momentos

Gracias

AGRADECIMIENTOS

A la Ingeniera Piedad Arenas Díaz por su compromiso constante durante la realización del trabajo de grado, a la Directora del Instituto de lenguas de la Universidad Industrial de Santander la profesora Mariela Gómez de Ossma, quien siempre nos proporcionó la información referente a la realización del proyecto, al personal del ILUIS por su valiosa colaboración durante la realización del proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	2
1.1 OBJETIVOS	2
1.1.1 Objetivos generales.	2
1.1.2 Objetivos específicos.	2
1.2 ALCANCE – LIMITACIONES	4
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS	5
2.1 PROCESOS	5
2.2 DOCUMENTACIÓN	5
2.3 MEJORAMIENTO CONTINUO	6
2.3.1 El proceso de mejoramiento.	7
2.3.2 Necesidades de mejoramiento.	7
2.3.3 Etapas para el mejoramiento continuo.	8

	Pág.
2.3.3.1 Primer paso: selección de los problemas.	8
2.3.3.2 Segundo paso: cuantificación y subdivisión del problema u oportunidad de mejora seleccionada.	9
2.3.3.3 Tercer paso: análisis de causas raíces específicas.	10
2.3.3.4 Cuarto paso: establecimiento del nivel de desempeño exigido.	10
2.3.3.5 Quinto paso: diseño y programación de soluciones.	11
2.3.3.6 Sexto paso: implantación de soluciones.	12
2.3.3.7 Séptimo paso: establecimiento de acciones de garantía.	12
2.4 INDICADORES DE GESTIÓN	13
2.4.1 Consideraciones preliminares: la administración y la organización.	13
2.4.2 El control de gestión.	18
2.4.3 Indicadores de gestión.	19
2.4.3.1 Atributos de la información.	20
2.4.3.2 Naturaleza de los indicadores de gestión.	22
2.4.3.3 Vigencia de los indicadores de gestión.	22

	Pág.
2.4.3.4 Valor agregado de los indicadores de gestión.	22
2.4.3.5 Ventajas que tiene contar con indicadores.	23
3. MARCO INSTITUCIONAL	25
3.1 RESEÑA HISTÓRICA.	25
3.2 MISIÓN DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	27
3.3 VISIÓN DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	28
3.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	29
3.4.1 Objetivo general.	29
3.4.2 Objetivos Específicos.	29
3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	29
3.5.1 Instituto de Lenguas dentro de la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander.	30
3.5.2 Estructura organizacional del Instituto de Lenguas.	30
3.5.2.1 Dirección del Instituto de Lenguas.	31

	Pág.
3.5.2.2 Jefatura académica.	31
3.5.2.2.1 Coordinación académica.	31
3.5.2.2.2 Coordinación de medios y recursos.	31
3.5.2.2.3 Coordinación regional.	33
3.5.2.3 Jefatura administrativa.	33
3.5.2.3.1 Coordinación de Desarrollo Humano.	33
3.5.2.3.2 Publicidad.	33
3.5.2.3.3 Contabilidad.	33
3.5.2.3.4 Recepción.	34
3.5.2.3.5 Soporte técnico.	34
3.5.2.3.6 Servicios generales.	34
3.5.3 Portafolio de servicios.	35
3.5.3.1 Inglés para menores de 16 años.	35
3.5.3.2 Inglés para mayores de 16 años.	37

	Pág.
3.5.3.3 Inglés para ejecutivos y negocios.	37
3.5.3.4 Inglés para turismo internacional.	37
3.5.3.5 Inglés conversacional.	38
3.5.3.6 Inglés virtual.	38
3.5.3.7 Alemán, Francés, Italiano, Portugués, Árabe.	38
3.5.3.8 Español para extranjeros.	38
3.5.3.9 Otros servicios.	39
3.5.3.10 Sedes.	39
4. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	40
4.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	40
4.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS POR ÁREA FUNCIONAL	41
4.2.1 Proceso académico.	41
4.2.2 Proceso financiero.	42

	Pág.
4.2.3 Proceso de Recurso Humano.	43
4.3 MAPA DE PROCESOS	44
4.4. CARACTERIZACIÓN	44
4.5 ANÁLISIS CRÍTICO DE LOS PROCESOS	46
4.5.1 Identificación de las actividades críticas que no generan valor en los procesos	47
4.5.1.1 Identificación de actividades no generadoras de valor y curso de acción para la mejora	49
4.6 ANÁLISIS DE LOS RECURSOS	54
5. CONFRONTACIÓN, APROPIACIÓN ESTRUCTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS Y DE RECURSOS HUMANOS AL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	60
5.1 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	60
5.1.1 Reconocimiento de factores Institucionales del ILUIS.	63

	Pág.
5.1.2 Diseño de los procedimientos del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.	63
5.1.3 Metodología para la apropiación de los procedimientos del instituto de lenguas de la Universidad Industrial de Santander.	64
5.1.3.1 Identificación de procedimientos a apropiar.	64
5.2 ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	66
5.2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGÚN NATURALEZA (<i>FINANCIEROS - RECURSOS HUMANSO</i>)	68
5.3 MANUAL OPERATIVO DEL ILUIS	70
5.3.1 Introducción.	70
5.3.2 Objetivo.	71
5.3.3 Codificación.	71
5.3.4 Convenciones y observaciones	73
6. PROPUESTA DE MANUAL DE INDICADORES	74

	Pág.
6.1 INDICADORES DE GESTIÓN	74
6.2 ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTADER	75
6.2.1 Diseño de indicadores de gestión.	77
6.2.1.1 Ficha técnica de los indicadores.	78
6.2.1.2 Composición de los indicadores de gestión.	78
6.2.1.3 Tipo de indicador.	80
6.2.2 Desarrollo de la propuesta la manual de indicadores.	81
6.2.2.1 Introducción.	81
6.2.2.2 Objetivos.	82
6.2.2.3 Diseño de los indicadores de gestión del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.	82
6.4 PROPUESTA METODOLÓGICA	83
6.4.1 Entrevista de apertura.	83
6.4.2 Reconocimiento de la Institución.	83

	Pág.
6.4.2.1 Dirección.	84
6.4.2.2 Coordinación Académica.	86
6.4.2.3 Coordinación Financiera.	87
6.4.2.4 Coordinación de Medios y Recursos.	88
6.4.2.5 Coordinación de Desarrollo Humano.	89
6.4.2.6 Soporte Técnico.	91
6.4.2.7 Publicidad.	92
6.4.2.8 Secretaria.	92
6.4.3 Establecimiento del plan de acción.	93
6.5 CODIFICACIÓN.	94
7. METODOLOGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSO HUMANOS DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	95
7.1 FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	96

	Pág.
7.1.1 Descripción preliminar de la situación actual en el ILUIS.	96
7.1.2 Modalidades de contratación en el ILUIS.	98
7.1.2.1 Contracción y vinculación de personal docente (Instructores-ILUIS) hora cátedra.	98
7.1.2.2 Contratación de servicios por Outsourcing.	98
7.1.2.3 Contratación civil por OPS.	99
7.1.2.4 Contratación de servicios con entidades de Outsourcing.	99
7.1.3 Cambios, modificaciones y ajustes en las modalidades de contratación de personal docente.	99
7.1.4 Implementación de la modalidad de contratación docente por hora cátedra.	101
7.1.5 Comunicación y difusión de resultados.	103
8. CONCLUSIONES	106
9. RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFIA	114
ANEXOS	117

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual Operativo	117
Procedimientos Académicos-Operativos.	118
IL.AO.01 Preparación y Aplicación de Entrevista y Pruebas Clasificadoras.	119
IL.AO.02 Matriculas.	122
IL.AO.03 Preparación y Aplicación de Exámenes Supletorios.	127
IL.AO.04 Selección de Personal Docente.	130
IL.AO.05 Propuesta UIS	132
Procedimientos Presupuesto	136
IL.F01.01 Programación Presupuestal.	137
IL.F01.02 Elaboración del Plan de Inversión.	142
IL.F01.03 Modificación Presupuestal.	147
IL.F01.04 Reserva Presupuestal.	152
Procedimientos Contratación y Compras	155

	Pág.
IL.F02.03 Compras por Montos Inferiores a 300 SMMLV.	156
IL.F02.04 Orden de Prestación de Servicios u Órdenes de Trabajo.	163
IL.F02.05 Contratación por Montos de 300 a 500 SMMLV.	172
IL.F02.06 Licitaciones.	181
IL.F02.07 Importaciones por Montos Inferiores a 300 SMMLV.	193
IL.F02.10 Orden de Pago.	206
IL.F02.10.01 Devoluciones.	209
IL.F02.11 Fondo Fijo Renovable.	212
IL.F02.12 Caja Menor.	220
IL.F02.13 Compras de Pasajes.	227
Procedimientos Ingresos y Egresos.	231
IL.F03.01 Ingresos por Caja.	232
IL.F03.02 Ingresos por Bancos	236
IL.F03.03 Egresos por Bancos.	241
Procedimientos Inventarios	242

	Pág.
IL.F04.01 Ingresos de Elementos al Inventario.	250
IL.F04.02 Baja de Elementos del Inventario.	253
IL.F04.03 Inventario Físico.	261
IL.F04.04 Préstamo de Bienes.	268
IL.F04.05 Ingresos de Elementos por Fabricación.	272
IL.F04.06 Trámite de Donación de Bienes.	274
Procedimientos De Recursos Humanos.	277
IL.RH.01 Contratación de Servicios Personales por Outsourcing.	278
IL.RH.02 Vinculación de Personal Auxiliar Administrativo.	281
IL.RH.104 Contratación de Personal Docente Hora Cátedra.	284
IL.RH.111 Contratación de Servicios Profesionales y No Profesionales por OPS	287
IL.RH.115 Contratación de Servicios con Entidades de Outsourcing.	290
Anexos A1	295
Anexo A1.01 Unidades asesoras	298
Anexo A1.02 Pólizas y Garantías.	300

	Pág.
Anexo A1.03 Diligenciamiento orden de compra.	303
Anexo A1.04 Diligenciamiento orden de pago.	306
Anexo A1.05 Diligenciamiento orden de pedido de suministro.	309
Anexo A1.06 Diligenciamiento de orden de prestación de servicios.	312
Anexo A1.07 Diligenciamiento orden de trabajo.	315
Anexo A1.08 Diligenciamiento de contratatos.	318
Anexo A1.09 Diligenciamiento de requisiciones.	320
Anexo A1.10 Comprobante de cheques.	322
Anexo A1.11 Retención a la fuente 2003.	326
Anexo A1.12 Diligenciamiento de solicitud de anticipos.	328
Anexo A1.13 Diligenciamiento de factura de venta.	330
Anexo A1.14 Diligenciamiento de cheques girados.	332
Anexo A1.15 Actas de inventarios.	333
Anexo A1.16 Comprobante de salida de inventarios.	334
Anexo A1.17 Verificación de inventarios.	335

	Pág.
Anexo A1.18 Orden de préstamo de elementos.	336
Anexo A1.19 Formato de préstamo de elementos para usuarios externos.	337
Anexo A1.20 Orden de traslado de elementos.	338
Anexo A1.21 Formato único de pago.	339
Anexo A1.22 Planillas de ingresos.	340
Anexo A1.23 Material en préstamo.	341
Anexo A1.24 Planilla de préstamo de equipos de video y laboratorio de computadores.	342
Anexo A1.25 Planilla de préstamo.	343
Anexo A1.26 Planilla de supletorios.	344
Anexo A1.27 Formato de presolicitud de contratación.	345
Anexo A1.28 Contratación civil por OPS.	346
Anexo B. Manual de Indicadores	347
Coordinación Académica	349
IL.IA.01 Porcentaje de mortalidad académica por nivel en cada programa por periodo.	350

	Pág.
IL.IA.02 Porcentaje de estudiantes inscritos que inician curso por periodo	351.
IL.IA.03 Porcentaje de continuidad por periodo.	352
IL.IA.04 Programas desarrollados por la coordinación académica.	353
IL.IA.05 Relación de estudiantes matriculados en ingles por periodo.	354
IL.IA.06 Relación de estudiantes matriculados en otros idiomas por periodo.	355
IL.IA.07 Porcentaje de utilización -propuesta UIS por periodo.	356
IL.IA.08 Porcentaje de deserción (estudiantes que abandonan el programa) en propuesta UIS por periodo.	357
IL.IA.09 Porcentaje de supletorios aprobados.	358
IL.IA.10 Porcentaje de estudiantes que clasifican en niveles superiores, en el programa ingles para adultos por periodo.	359
IL.IA.11 Porcentaje de deserción por periodo.	360
IL.IA.12 Porcentaje de deserción por periodo, por inconformidad con la pedagogía en los programas.	361
IL.IA.13 Porcentaje de deserción por periodo, por inconformidad con la política de precios.	362
Secretaria	363

	Pág.
IL.IS.01 Relación del total de quejas y reclamos recibidas por periodo.	364
IL.IS.02 Total de quejas y reclamos referentes al proceso de matricula por periodo.	365
IL.IS.03 Porcentaje de solicitudes (certificados y traducciones) por atender.	366
Área Soporte Técnico	367
IL.IST.01 Porcentaje de equipos (audiovisuales y de cómputo) con información técnica.	368
IL.IST.02 Porcentaje de averías en equipos (audiovisuales y de cómputo) por periodo.	369
IL.IST.03 Porcentaje de averías en equipos de cómputo resueltas por soporte técnico por periodo.	370
IL.IST.04 Factor de utilización de los equipos audiovisuales por periodo.	371
IL.IST.05 Factor de utilización de sala multimedia por periodo.	372
Área Publicidad	373
IL.IP.01 Porcentaje de campañas realizadas en el tiempo.	374
IL.IP.02 Porcentaje de cumplimiento de las campañas publicitarias proyectadas por periodo.	375
IL.IP.03 Porcentaje de cobertura interna de material informativo por periodo.	376

	Pág.
IL.IP.04 Eficacia de las campañas publicitarias por periodo.	377
IL.IP.05 Eficacia del número de emisiones de volantes publicitarios por periodo.	378
IL.IP.06 Eficacia de anuncios en medios escritos (Páginas amarillas- medios de prensa).	379
Área Medios Y Recursos	380
IL.IMR.01 Porcentaje de préstamos no ejecutados de elementos audiovisuales por periodo.	381
IL.IMR.02 Valor de los elementos (libros, cassettes, cd, videos cassettes) perdidos por año.	382
IL.IMR.03 Porcentaje de préstamo de material (libros, cassettes, cd, videos cassettes) a docente por periodo.	383
IL.IMR.04 Porcentaje de préstamo de material (libros, cassettes, cd, videos cassettes) a estudiantes UIS por periodo.	384
Coordinación Financiera	385
IL.IF.01 Relación del valor correspondiente por venta de material en el tiempo.	386
IL.IF.02 Porcentaje de incumplimiento en la entrega de pedidos.	387
IL.IF.03 Porcentaje de devoluciones (en pesos) de pedidos por periodo.	388
IL.IF.04 Porcentaje de ingresos por matricula por periodo.	389

	Pág.
IL.IF.05 Porcentaje de ingresos por venta de material por periodo.	390
IL.IF.06 Valor de donaciones por periodo.	391
IL.IF.07 Porcentaje del valor de las compras (inferiores a 300 SMMLV) totales por periodo.	392
IL.IF.08 Valor total de contrataciones (300 a 500 SMMLV) por periodo.	393
IL.IF.09 Porcentaje del valor total de orden de prestación de servicios u órdenes de trabajo.	394
Coordinación de Desarrollo Humano	395
IL.IDH.01 Porcentaje de rotación (cambio de personal) de personal por periodo.	396
IL.IDH.02 Porcentaje de inducciones realizadas por periodo.	397
IL.IDH.03 Porcentaje de accidentes de trabajo por periodo.	398
IL.IDH.04 Porcentaje de enfermedades profesionales por periodo.	399
IL.IDH.05 Índice de frecuencia de accidentes de trabajo por periodo.	400
IL.IDH.06 Índice de frecuencia de enfermedad profesional por periodo.	401
IL.IDH.07 Porcentaje de ausentismo laboral por periodo en el tiempo.	402
IL.IDH.08 Promedio del tiempo de incapacidad por periodo.	403

	Pág.
IL.IDH.09 Índice de capacitación por persona por periodo.	404
Dirección	405
IL.ID.01 Generación de recursos.	406
IL.ID.02 Desarrollo de herramientas informáticas.	407
IL.ID.03 Replanteamiento y puesta en marcha del plan de desarrollo institucional.	408
IL.ID.04 Formación administrativa del personal.	409
Anexos B1	410
Anexo B1.01 Formato de clasificación.	411
Anexo B1.02 Formato de recepción de quejas y reclamos.	412
Anexo B1.03 Formato de entrega de material (préstamo).	413
Anexo B1.04 Hoja de vida técnica.	414
Anexo B1.05 Formato de control de traducciones.	415
Anexo B1.06 Certificados.	416
Anexo B1.07 Registro de egresos.	417

	Pág.
Anexo B1.08 Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	418
Anexo B1.09 Relación de ausencia e incapacidad.	419
Anexo B1.10 Registro de capacitaciones.	420
Anexo C. Formatos	421
Anexo C.01 Formato de análisis de cargos.	422
Anexo C.02 Hoja de presentación de los procedimientos.	425
Anexo C.03 Formato de procedimiento.	426
Anexo C.04 Formato de factores claves de éxito	427

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Elementos consecutivos del sistema.	17
Figura 2. Mapa de factores clave de éxito de la gestión.	23
Figura 3. Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander.	32
Figura 4. Estructura organizacional del Instituto de Lenguas de la UIS.	34
Figura 5. Mapa de procesos Instituto de Lenguas de la UIS.	45
Figura 6. Análisis Critico de los Procedimientos.	47
Figura 7a. porcentaje de utilización del espacio físico en los programas de niños y jóvenes Ciclo 3.	56
Figura 7b. .porcentaje de utilización del espacio físico en los programas de niños y jóvenes Ciclo 4.	56
Figura 8a. porcentaje de utilización del espacio físico en los programas de adultos Ciclo 3.	57
Figura 8b. .porcentaje de utilización del espacio físico en los programas de adultos Ciclo 4.	57
Figura 9. Confrontación y adecuación de procedimientos internos.	62
Figura 10. La cadena de valor del ILUIS.	67

Figura 11. Despliegue de indicadores en cada nivel del Instituto de Lenguas de la UIS.	76
Figura 12. Fases de la implementación de Procedimientos de Recursos Humanos.	96
Figura 13. Cambios conocidos con la nueva contratación.	105

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1 Valoración de actividades que no generan valor.	49
Tabla No. 2 Codificación general de los Procedimientos.	72
Tabla No. 3. División de las áreas básicas del ILUIS.	85
Tabla No.4 Codificación general de los Indicadores de Gestión por área funcional.	94

RESUMEN

TITULO: ANÁLISIS, REDISEÑO, APROPIACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER *

AUTORES: ALEXANDRA LUCIA CAMPILLO PRENTT, y, ALEXANDER GRANADOS VARGAS **

DESCRIPCIÓN:

PALABRAS CLAVES: Procesos, documentación, mejoramiento continuo e indicadores.

Los objetivos generales son Apropiar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros de la Universidad Industrial de Santander al Instituto de Lenguas de la UIS, Documentar los Procesos Académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras; en el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander e Implementar los Procedimientos de Recursos Humanos apropiados al Instituto de Lenguas de la UIS.

El alcance del proyecto va hasta la apropiación de los procedimientos del Departamento de Recursos Humanos y en la División Financiera, la estructuración y documentación de cada uno de los procedimientos académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras.

La documentación de los procesos es una herramienta de mejoramiento continuo, ya que esta deja evidencia de la forma en que operan las empresas para el cumplimiento de sus objetivos misionales.

El control de los procesos es un factor determinante en la eficiencia de las empresas generadores de valor, el desempeño eficiente busca la satisfacción del usuario desde todas las perspectivas; ubicando la unidad de negocio en el nivel de preferencia por parte del usuario.

Los indicadores de gestión contribuyen al monitoreo de los procesos involucrados en la cadena de valor de la unidad de negocio, llevando una base informativa sobre el desempeño de los procesos, con miras a la toma de decisiones convenientes para el desarrollo empresarial.

* Trabajo de Grado.

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Empresariales e Industriales. Piedad Arenas Díaz y Mariela Gómez.

ABSTRACT

TITLE: ANALYSIS, REDRAW, APPROPRIATION AND IMPLEMENTATION OF PROCEDURES IN THE INSTITUTE OF LANGUAGES OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY DE SANTANDER *

AUTHORS: ALEXANDRA LUCIA CAMPILLO PRENTT, and, ALEXANDER GRANADOS VARGAS
**

DESCRIPTION:

KEY WORDS: Processes, documentation, continuous improvement and indicators.

The general objectives are to Adapt the Procedures of Human Resources and Financial of the Industrial University of Santander to the Institute of Languages of the UIS, to Document the Academic Processes, of Address, and of Support to the benefit of the service of non formal education in foreign languages in the Institute of Languages of the Industrial University of Santander and to Implement the Procedures of appropriate Human Resources to the Institute of Languages of the UIS.

The reach of the project goes until the appropriation of the procedures of the Department of Human Resources and in the Financial Division, the structuring and documentation of each one of the academic procedures, of Address, and of Support to the benefit of the service of non formal education in foreign languages.

The documentation of the processes is a tool of continuous improvement, since this leaves evidence in the way in that operate the companies for the execution of its objective.

The control of the processes is a decisive factor in the efficiency of the generating companies of value, the acting efficient search the user's satisfaction from all the perspectives; locating the business unit in the preference level on the part of the user.

The administration indicators contribute to the monitory of the processes involved in the chain of value of the business unit, taking an informative base on the acting of the processes, with an eye toward the taking of convenient decisions for the managerial development.

* Work of Grade.

** Faculty of Engineerings Physique Mechanics. School of Managerial and Industrial Studies. Piedad Arenas Díaz y Mariela Gómez.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones generadoras de bienes y servicios deben buscar cómo obtener el mejor rendimiento de sus recursos en las distintas actividades que realizan, en miras de la consecución global de sus objetivos organizacionales. Las operaciones internas realizadas en su entorno deben ser eficientes y eficaces para poder satisfacer las necesidades de sus clientes y superar sus expectativas. Igualmente las características anteriores son esenciales para dotar de elementos de competitividad a las organizaciones, y poder así, permanecer activamente en su nicho de mercado.

En el plan de gestión de desarrollo 2003-2006 de la Universidad Industrial de Santander; se contempla la inteligencia administrativa, la responsabilidad de los recursos públicos, la transparencia y la difusión necesaria como factores esenciales en el mejoramiento de los procesos, los cuales indiscutiblemente contribuyen al posicionamiento dentro del sector, alcanzando niveles de competitividad en las Instituciones que los integren como parte del desarrollo misional.

En este orden de ideas, La Universidad Industrial de Santander, ha requerido la documentación de sus procesos internos, como medio facilitador en la optimización de los mismos, otorgando así, elementos efectivos a cada uno de los cursos de acción tomados en las distintas actividades que se ejecutan dentro de este ente educativo. Los grades flujos de información y la complejidad que implica su manejo, requieren de una gestión ágil que permita a la Universidad Industrial de Santander mantenerse como un ente autónomo y sostenible.

Por medio de este proyecto, basado en el análisis, apropiación y rediseño de los procedimientos del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander esta unidad académica y administrativa, pretende adaptarse y modificar sus procesos, para estar acorde con los lineamientos directivos de la Universidad y establecer un sistema operativo integral y efectivo que permita consolidarse como la institución de educación no formal en idiomas, líder en la ciudad de Bucaramanga.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivos Generales

- Apropiar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros de la Universidad Industrial de Santander al Instituto de Lenguas de la UIS.
- Implementar los Procedimientos de Recursos Humanos apropiados al Instituto de Lenguas de la UIS.
- Documentar los procesos Académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras; en el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar y confrontar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros de la Universidad Industrial de Santander y adecuarlos al Instituto de Lenguas de la UIS.
- Documentar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros apropiados al Instituto de Lenguas de la UIS.
- Implementar progresivamente los procedimientos de recursos humanos mediante la participación directa del personal involucrado en los mismos.

- Desarrollar indicadores relacionados con los procedimientos que permitan medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos establecidos, apropiados e implementados al Instituto de Lenguas.
- Establecer y conocer los procedimientos actuales aplicados en el Instituto de lenguas del Universidad Industrial de Santander.
- Reestructurar las actividades o tareas que lo requieran para disminuir el impacto negativo que ellas generen sobre la eficiencia y/o eficacia de los servicios ofrecidos por el Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander.
- Documentar los procedimientos reestructurados en el Instituto de Lenguas de la UIS.
- Generar nuevos procedimientos y/o reestructurar los ya existentes con base a los objetivos a alcanzar por el Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander a corto, mediano y largo plazo.
- Documentar los procedimientos Académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras, del Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander.
- Diseñar un programa estratégico que permitan mejorar continuamente la prestación de los diferentes servicios del Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander.

1.2 ALCANCE -LIMITACIONES

La estructuración y documentación de los procesos en el Instituto de Lenguas, requiere de un análisis profundo y crítico de cada una de las actividades realizadas en esta entidad, y de la apropiación adecuada de los proyectos institucionales elaborados en el Departamento de Recursos Humanos y en la División Financiera. Dentro del alcance de este proyecto se incluye la implementación de los procedimientos de Recursos Humanos que sean necesarios por su naturaleza en el Instituto de Lenguas.

Por tanto, este proyecto abarca entonces, desde, la apropiación de los procedimientos del Departamento de Recursos Humanos y en la División Financiera, la estructuración y documentación de cada uno de los procedimientos Académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras, hasta la difusión de los procesos estandarizados y documentados, e implementación de los procedimientos de Recursos Humanos que sean necesarios por su naturaleza en el Instituto de Lenguas.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

El entorno teórico de este proyecto está directamente relacionado con los conceptos de *PROCESOS, DOCUMENTACIÓN y MEJORAMIENTO CONTINUO E INDICADORES*.

2.1 PROCESO

Inicialmente, PROCESO está definido como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales, transforman elementos de entradas en salidas y/o resultados¹. Este tipo de actividades deben ocurrir de manera planificada y controlada dentro de las organizaciones, de tal forma que estas puedan generar valor al producto y/o servicio que se desea obtener. No existe producto y/o servicio sin un proceso y de la misma forma, no existe proceso sin un producto o servicio.

En otras palabras, y dando un concepto más puntual, un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto y/o servicio a un cliente externo o interno, utilizando los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos².

2.2 DOCUMENTACIÓN

La DOCUMENTACIÓN, específicamente está referida al conjunto de documentos que pretenden la transferencia o flujo de información, y que están soportados en algún medio³. Los medios de soporte pueden ser papelería, discos magnéticos, ópticos y/o electrónicos, o soportes fotográficos.

¹NTC-ISO 9000:2000, Numeral 3.4.1

²www.monografias.com/trabajos14/reduccion-costos/reduccion-costos.shtml#QUESPROCESO

³NTC-ISO 9000:2000, Numeral 3.7.2

Las organizaciones actuales han encontrado en la documentación una herramienta que garantiza la realización de los procesos de igual forma siempre. Esto implica directamente, la reducción de errores en las funciones operativas de la organización y la facilitación del proceso de toma de decisiones bajo, o con base, a información confiable; y el estableciendo normas y procedimientos claros, que forman parte de la planificación estratégica de cualquier sistema de información⁴.

Actualmente la Universidad Industrial de Santander, ha documentado sus procedimientos académicos, financieros y de recursos humanos, y esta en vía de documentar los procedimientos de las demás áreas funcionales como medio de soporte de al realización de sus actividades.

Por otra parte la documentación de los procesos es primordial en la inducción y entrenamiento del nuevo personal, pues de esta forma toda la información referente a las tareas y actividades a realizar se encuentra siempre disponible.

2.3 MEJORAMIENTO CONTINUO

El MEJORAMIENTO CONTINUO, es un proceso mediante el cual se establecen y se identifican oportunidades para aumentar la capacidad de agregar valor al cliente tanto en la calidad del producto o servicio que se requiera como en el cumplimiento de sus requisitos y especificaciones⁵.

Los procesos deben ser permanentemente estudiados y evaluados para poder adaptarlos a las cambiantes condiciones del entorno y ofrecer eficiencia y eficacia a las actividades generadoras de bienes y/o servicios de cada organización.

Comenzar a trabajar en planes y programas que permitan la coordinación del flujo de trabajo, la adecuada programación del trabajo y el trabajador, el aseguramiento la

⁴ www.inforarea.es/Documentos/IWE100.pdf

⁵ NTC-ISO 9000:2000, Numeral 3.2.13

productividad, la calidad, la formación y la mejora constante de las aptitudes, son los fundamentos esenciales de esta filosofía⁶.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

En sí, cualquier organización requiere que estos elementos se combinen en adecuada proporción, para ser capaces de proponer soluciones con proyecciones y perspectivas futuras, que se integren en la estrategia empresarial.

2.3.1 El proceso de mejoramiento. La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles. El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

2.3.2 Necesidades de mejoramiento. Hoy en día, para muchas empresas la palabra calidad representa un factor muy importante para el logro de los objetivos trazados. Es necesario llevar a cabo un análisis global y detallado de la organización, para tomar la decisión de implantar un estudio de necesidades, si así la empresa lo requiere. Resulta importante mencionar, que para el éxito del proceso de mejoramiento, va a depender directamente del alto grado de respaldo aportado por el equipo que conforma la dirección de la empresa, por ello el encargado de la dirección tiene el deber de solicitar las opiniones de cada uno de sus miembros del equipo de administración y de los jefes de departamento que conforman la organización. El personal de la institución debe comprender que la dirección tiene pensado llevar a cabo la implementación de un proceso

⁶ www.monografias.com/trabajos10/meco/meco.shtml

que beneficie a toda la empresa buscando lograr mejores elementos para el buen desempeño laboral. Se debe estar claro que en cualquier situación la calidad es responsabilidad de la dirección.

2.3.3 Etapas para el mejoramiento continuo. El mejoramiento de los procesos dentro de las empresas debe contemplar etapas iniciales básicas que permitan monitorear el desempeño alcanzado en el tiempo de las mejoras que se hagan a los procesos generadores de valor en las organizaciones.

Dentro de las etapas más comunes en el desarrollo de planes de mejoramiento continuo, se encuentran las siguientes⁷:

1º Paso: Selección de los problemas (oportunidades de mejora)

2º Paso: Cuantificación y subdivisión del problema

3º Paso: Análisis de las causas, raíces específicas.

4º Paso: Establecimiento de los niveles de desempeño exigidos (metas de mejoramiento).

5º Paso: Definición y programación de soluciones

6º Paso: Implantación de soluciones

7º Paso: Acciones de Garantía

2.3.3.1. Primer paso: selección de los problemas (oportunidades de mejora). Este paso tiene como objetivo la identificación y escogencia de los problemas de calidad y productividad del departamento o unidad bajo análisis.

A diferencia de otras metodologías que comienzan por una sesión de tormenta de ideas sobre problemas en general, mezclando niveles de problemas (síntomas con causas), en

⁷ www.monografias.com/trabajos25/meco/meco.shtml

ésta buscamos desde el principio mayor coherencia y rigurosidad en la definición y escogencia de los problemas de calidad y productividad.

Actividades:

Este primer paso consiste en las siguientes actividades:

- Aclarar los conceptos de calidad y productividad en el grupo.
- Elaborar el diagrama de caracterización de la Unidad, en términos generales: clientes, productos y servicios, atributos de los mismos, principales procesos e insumos utilizados.
- Listar en el grupo los problemas de calidad y productividad en la unidad de análisis (aplicar tormenta de ideas).

Preseleccionar las oportunidades de mejora, priorizando gruesamente, aplicando técnica de grupo nominal o multivotación.

2.3.3.2 Segundo paso: cuantificación y subdivisión del problema u oportunidad de mejora seleccionada. El objetivo de este paso es precisar mejor la definición del problema, su cuantificación y la posible subdivisión en subproblemas o causas síntomas.

El objetivo de este paso es para profundizar el análisis del problema antes de entrar en las causas raíces.

Actividades:

- Se trata de afinar el análisis del problema realizando las siguientes actividades:
- Establecer el o los tipos de indicadores que darán cuenta o reflejen el problema y, a través de ellos, verificar si la definición del problema guarda o no coherencia con los mismos, en caso negativo debe redefinirse el problema o los indicadores.
- Estratificar y/o subdividir el problema en sus causas-síntomas.

Cuantificar el impacto de cada subdivisión y darle prioridad utilizando la matriz de selección de causas y el gráfico de Pareto, para seleccionar el (los) estrato(s) o subproblema(s) a analizar.

2.3.3.3 Tercer paso: análisis de causas raíces específicas. El objetivo de este paso es identificar y verificar las causas raíces específicas del problema en cuestión, aquellas cuya eliminación garantizará la no recurrencia del mismo. Por supuesto, la especificación de las causas raíces dependerá de lo bien que haya sido realizado el paso anterior.

Nuevamente en este paso se impone la necesidad de hacer medible el impacto o influencia de la causa a través de indicadores que den cuenta de la misma, de manera de ir extrayendo la causa más significativa y poder analizar cuánto del problema será superado al erradicar la misma.

Actividades

- Para cada subdivisión del problema seleccionado, listar las causas de su ocurrencia aplicando la tormenta de ideas.
- Cuantificar las causas (o nueva subdivisión) para verificar su impacto y relación con el problema y jerarquizar y seleccionar las causas raíces más relevantes.

2.3.3.4 Cuarto paso: establecimiento del nivel de desempeño exigido (metas de mejoramiento). El objetivo de este paso es establecer el nivel de desempeño exigido al sistema o unidad y las metas a alcanzar sucesivamente.

- Cuando estamos fijando una meta estamos estableciendo el nivel de exigencia al proceso o sistema en cuestión, respecto a la variable analizada, en función o bien de las expectativas del cliente, cuando se trata de problemas de calidad o del nivel de desperdicio que es posible aceptar dentro del estado del arte tecnológico, lo cual se traduce en un costo competitivo. En ambas vertientes la meta fija indirectamente el error

no en que operamos; es decir, el no importa cuánto, la idea es mejorar, o que la meta consiste sólo en poner bajo control el proceso.

El ritmo del mejoramiento lo fijan, por un lado, las exigencias del entorno, y por el otro, nuestra capacidad de respuesta, privando la primera. El enfrentamiento de las causas, el diseño de soluciones y su implantación debe seguir a ritmo que la meta exige.

En tal sentido, el establecimiento del nivel de desempeño exigido al sistema (meta) condicionará las soluciones y el ritmo de su implantación.

Actividades

Las actividades a seguir en este paso son:

- a. Establecer los niveles de desempeño exigidos al sistema a partir de, según el caso, las expectativas del cliente, los requerimientos de orden superior (valores, políticas, objetivos de la empresa) fijados por la alta gerencia y la situación de los competidores.
- b. Graduar el logro del nivel de desempeño exigido bajo el supuesto de eliminar las causas raíces identificadas.

2.3.3.5 Quinto paso: diseño y programación de soluciones. El objetivo de este paso es identificar y programar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las causas raíces; cuando la identificación de causas ha sido bien desarrollada, las soluciones hasta para los problemas inicialmente complejos aparecen como obvias.

Actividades

- Para cada causa raíz seleccionada deben listarse las posibles soluciones excluyentes (tormenta de ideas), analizar, comparar y seleccionar las soluciones alternativas resultantes de la TGN (Técnica de Grupo Nominal), para ello conviene utilizar múltiples criterios como: factibilidad, costo, impacto, responsabilidad, facilidad, etc.

- Programar la implantación de la solución definiendo con detalle las **5W-H** del plan, es decir, el qué, por qué, cuándo, dónde, quién y cómo, elaborando el cronograma respectivo.

2.3.3.6 Sexto paso: implantación de soluciones. Este paso tiene dos objetivos:

- Probar la efectividad de la(s) solución(es) y hacer los ajustes necesarios para llegar a una definitiva.
- Asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente por la organización en el trabajo diario.

Actividades

- Las actividades a realizar en esta etapa estarán determinadas por el programa de acciones, sin embargo, además de la implantación en sí misma, es clave durante este paso el seguimiento, por parte del equipo, de la ejecución y de los reajustes que se vaya determinando necesarios sobre la marcha.
- Verificar los valores que alcanzan los indicadores de desempeño seleccionados para evaluar el impacto, utilizando gráficas de corrida, histogramas y gráficas de Pareto.

2.3.3.7 Séptimo paso: establecimiento de acciones de garantía. El objetivo de este paso es asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado. Es este un paso fundamental al cual pocas veces se le presta la debida atención. De él dependerá la estabilidad en los resultados y la acumulación de aprendizaje para profundizar el proceso.

Actividades

En este paso deben quedar asignadas las responsabilidades de seguimiento permanente y determinarse la frecuencia y distribución de los reportes de desempeño. Es necesario diseñar acciones de garantía contra el retroceso, en los resultados, las cuales serán útiles para llevar adelante las acciones de mantenimiento y Normalización de procedimientos, métodos o prácticas operativas.

2.4 INDICADORES DE GESTIÓN

2.4.1 Consideraciones preliminares: la administración y la organización.⁸

- **La administración.**

El logro de la competitividad de las organizaciones debe tener como referente un plan, el cual fija *la misión la visión y los objetivos y estrategias corporativas* en base a las condiciones y situaciones que se puedan prever.

Los objetivos deben responder a la misión y a la visión y a su vez cada estrategia definitiva debe garantizar el logro de cada objetivo. Por tanto se requiere analizar los recursos aplicados a cada estrategia y visualizar como ellos son oportunos a la ejecución del plan establecido. El conocer como se está respecto a los objetivos y si las actividades están obedeciendo los planes trazados con eficiencia y eficacia se convierte en el requerimiento permanente en el alcance del cumplimiento de los planes fijados.

El concepto general de la administración implica cuatro variables, definidas en acciones básicas, tales como planear, organizar, dirigir y controlar.

- **La planeación** se refiere a la fijación de directrices que guíen a la organización y que exprese como se puede cumplir con las metas y objetivos previstos y establecidos. La organización establece, define y agrupa actividades, asigna responsabilidades, y determina recursos comunicativos, de coordinación y control.
- **La dirección** su objetivo se fundamenta en determinar que hacer, como hacerlo y cuando ejecutar la acción, estableciendo vínculos que permitan una integración entre las partes de la organización. El control establece y determina las variables

⁸ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Segunda. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998.

que son claves en la consecución de los objetivos y asocia los recursos disponibles utilizados y por utilizar en la consecución de los objetivos y asocia los recursos disponibles utilizados o por utilizar.

- **El control** es la herramienta que facilita a la organización generar la suficiente información para la adecuada y oportuna toma de decisiones dirigidas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El control debe ser una acción que permita garantizar que un proceso o una acción o una situación específica se mantenga estable, en el sentido que las variables, factores claves o vitales se dirijan y se mantengan dentro de un rango previamente establecido y deseable, es fundamental considerar que su ejercicio no debe ser una reacción ocasional a un suceso o evento no deseable (acción correctiva); debe ser una acción proactiva.

Por tanto el control se refiere más a la correcta administración de la información asociada a los aspectos básicos y fundamentales en el desarrollo de los planes establecidos o los procesos que intervienen. Es importante que la información pueda ser transformada y filtrada, para que realmente contribuya de manera efectiva a la adecuada toma de decisiones y al mismo tiempo sirva para hacer seguimiento permanente a las variables claves en el éxito de la gestión de la organización. Por tanto los indicadores de gestión se convierten en una herramienta vital para el logro de la competitividad de la organización como del personal que interviene en ella.

Con los conceptos expresados anteriormente podemos plantear unas fases claves para el desarrollo del control en general:

- Recopilación de información acerca del valor de las variables vitales.
- Análisis de la información recolectada.
- Toma de decisiones de la acción correspondiente.
- Ejecución de la acción.
- Verificación del efecto de la acción.
- Mantenimiento de las condiciones resultantes de la acción.

Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades, es recomendable contar con indicadores que garanticen con la información necesaria, constante, real y precisa sobre aspectos tales como: Efectividad, Eficacia, Eficiencia, Productividad, Calidad, Ejecución Presupuestal y la incidencia de la Gestión.

El control en si se funda en la administración efectiva de la información, los indicadores son instrumentos de la administración y medios para llevar a cabo el control de la gestión.

La información, como tal, puede ser clasificada como: Información puntual, acumulativa, de control o de alarma. **La información puntual** se refiere a que muestra la información acerca del comportamiento de una variable en un instante de tiempo. **La información acumulada** se refiere al comportamiento acumulado de la variable. **La información de control** nos acerca al comportamiento de una o varias variables, de manera que podemos tomar la decisión de mantener las actuales condiciones de operación o de hacer pequeños ajustes para ajustar cualquier desviación que se presente en le patrón deseado. **La información de alarma** advierte acerca de una situación que esta fuera de control, obligando a tomar acciones inmediatas de carácter correctivo.

En varias acciones los indicadores pueden tomar varias connotaciones a la vez, en cuanto a la información que suministran, por ejemplo: La información puede ser o puntual y de control, puntual y de alarma, acumulado y de alarma, pero de igual forma los indicadores pueden clasificarse por su vigencia, pues se pueden dar de forma permanente o de vigencia transitoria o temporal.

En cuanto a mantener instrumentos para la administración efectiva, concretamente en lo referente a la función de control, debemos analizar las necesidades que requiere o que deba satisfacer la organización. Es clave entender inicialmente que hacer mucho no es lo mismo que hacer lo que se requiere y hacerlo correctamente y que esto ultimo realmente es lo que genera éxito.

- **La organización.**

Al igual que las personas las organizaciones también tienen necesidades, la mayor efectividad se logra en la medida en que la organización estructure sus sistemas productivos de manera que los individuos que la compongan puedan satisfacer a través de sus valores las necesidades propias y de la empresa.

Las necesidades que presenta una organización son:

- La necesidad de la demanda (¿para que producir bienes o servicios que nadie compra?).
- La necesidad de recursos (con que producir bienes o servicios).
- La necesidad de dirección (tener sentido de dirección).
- La necesidad de ser eficientes (aprovechar los recursos).
- La necesidad de ser eficaces (producto que cumple con las requisitos del cliente).
- La necesidad de ser efectivos (lograr objetivos a través del mejor método y el más económico).
- La necesidad de ser productivos (efectividad en la gestión).
- La necesidad de adaptarse (organizaciones dinámicas).
- La necesidad de aprender (poder inferir sobre el futuro).
- La necesidad de desarrollarse (crear ventajas competitivas).

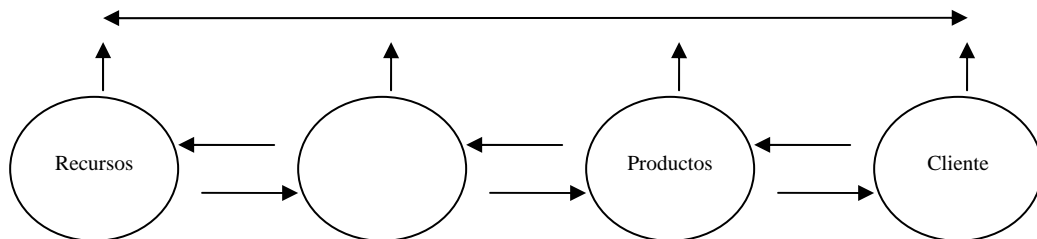
Las organizaciones actuales son visualizadas estructuralmente como entes sistémicos; donde cada elemento interactúa y se intercomunica con los demás para el desarrollo de las actividades de generación de productos (bienes o servicios) y para la correcta toma de decisiones bajo la certeza de tener la información completa y la mayor parte de las variables previstas. (Ver Figura 1).

En esencia los elementos primordiales, que deben interactuar e intercomunicarse entre si en las organizaciones son:

- **El cliente:** Aunque físicamente esta fuera de la organización, su presencia se da a través de sus necesidades y expectativas, las cuales definen las características de los productos, ya sean bienes o servicios, que la organización producirán para él.

- **El producto:** Las características particulares del producto se definen por medio de las transformaciones de las necesidades del cliente, traducidas a especificaciones.
- **El proceso:** Es una secuencia de etapas que transforman los insumos o materias prima en el producto terminado y teniendo en cuenta que se incluyen los llamados proceso de apoyo y/o administrativos.
- **Los recursos:** Es fundamental garantizar la calidad de lo que se produce desde la fuente, esto es, proveer a la organización de los insumos en calidad, en cantidad, en el momento y la forma óptima para su transformación. Esto incluye materiales equipos, instalaciones y lo mas importante, las personas.

Figura 1 Elementos constitutivos del sistema



Fuente. BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio, *Indicadores de gestión*, Segunda. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. p.22.

Estos elementos interactúan y son interdependientes, cumplen funciones diferentes y particulares, pero su conjunción lleva a la organización al logro de sus objetivos, como sistema que es. Esta interacción esta regulada por los sistemas retroalimentadores que proveen el monitoreo constante acerca de los signos vitales de la gestión del sistema.

2.4.2 El control de gestión.

Controlar es mantener el comportamiento de los factores vitales dentro de un rango previamente determinado, durante cierto periodo. Este periodo esta determinado por los objetivos estratégicos, de largo plazo y cobertura organizacional, los cuales generan objetivos tácticos, de mediano plazo y cobertura parcial a la organización y a los objetivos operativos, de corto plazo y cobertura limitada de la organización⁹.

Para cumplir con la labor de controlar es necesaria la conversión continua de información clave en acción proactiva a través de la toma de decisiones. Es vital para este proceso contar con la información administrable la cual está contenida en los indicadores de gestión.

La gestión está definida como el conjunto de decisiones y acciones que llevan un logro de objetivos previamente establecidas; así se define al control de gestión como un instrumento gerencial, integral y estratégico que, apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Otra concepción¹⁰ define al control de gestión como un sistema de información estadística, financiero, administrativo y operativo que puesta al servicio de la dirección de la organización, permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar medidas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variable y procesos.

En si, el control de gestión es la herramienta que permite avaluar el desempeño de la organización.

⁹ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio, *Indicadores de gestión, Segunda*. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. p.24

¹⁰ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio, *Indicadores de gestión, Segunda*. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. p.25

2.4.3 Indicadores de gestión. Un indicador es una relación entre variables cuantitativas o cualitativas, que describe la situación real y las tendencias de cambio de una actividad o conjunto de actividades (procesos). Entonces, los objetivos expresan los “resultados deseados” y los indicadores muestran los “resultados reales”.

Otra definición de indicadores de gestión es: “son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso”¹¹.

Los indicadores hacen parte de dos sistemas de información fundamentales para gerenciar la organización¹²:

- **Del sistema de información gerencial.** Según James A. Senn en su libro *Sistemas de Información para la administración* (p.10), define como: “Sistema de Información Gerencial: Proporciona información de apoyo en la toma de decisiones, donde los requisitos de información pueden identificarse de antemano. Las decisiones respaldadas por este sistema frecuentemente se repiten”.
- **Del sistema de apoyo para la decisión.** Citando nuevamente a Senn, quien lo define así: “Sistema de apoyo para la decisión: Ayuda a los gerentes en la toma de decisiones únicas y no reiteradas que relativamente no están estructuradas. Parte del proceso de la decisión consiste en determinar los factores y determinar cual es la información necesaria”.

Los indicadores de gestión son ante todo, información, es decir agregan valor ya que permiten mejorar el proceso en la toma de decisiones. Por lo tanto debe tener los atributos de la información:

¹¹ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. *Indicadores de gestión*. Segunda. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. p.36.

¹² *Ibid.*, p.36.

2.4.3.1 Atributos de la información. Los atributos que tiene la información según Senn son:

- **Exactitud:** Debe representar la situación como realmente es.
- **Forma:** Existen muchas formas para presentar la información como cuantitativa o cualitativa, numérica o grafica, etc. Lo ideal es escoger aquella que no distorsione el proceso y vuelva la actividad complicada para quien recibe y procesa la información.
- **Frecuencia:** Cada cuanto se requiere, se recopila o se analiza.
- **Extensión:** Se refiere al alcance en términos de cobertura del área de interés. La calidad de la información no es directamente proporcional con su extensión.
- **Origen:** Debe definirse correctamente la fuente que genera la información.
- **Temporalidad:** La información puede hablarnos de sucesos del pasado, presente o futuro.
- **Relevancia:** Observar si es relevante, si se esta utilizando para una situación en particular.
- **Integridad:** Una información completa proporciona el panorama integral de lo que necesita saber de una situación en particular.
- **Oportunidad:** La información debe estar disponible y actualizada cuando se necesite.

Es necesario reducir la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones, para mejorar la calidad de las mismas, ya que las condiciones actuales del mercado no dan margen a los errores. La toma de decisiones acertadas es hoy por hoy la diferencia para mantenerse en el mercado.

A continuación se describen algunas de las causas de la necesidad actual de información¹³:

- **La explosión de la información.** Hoy se dispone de gran cantidad de información que necesita ser administrada y puesta al servicio de la organización. Mientras no se administre y sirva para tomar decisiones esa supuesta información será solo datos.
- **La creciente complejidad de la administración:** Día tras día crece el número de elementos que se integran al sistema empresa, y día tras día tiene mayor auge la necesidad de una gerencia integral, en donde se comprendan las relaciones internas y externas de la organización y se trabaje por unos objetivos comunes. Estos hechos han amentado sin lugar a dudas la complejidad en las organizaciones.
- **El ritmo rápido de cambio:** El cambio es lo único constante que tiene las organizaciones. Este cambio requiere de procesos de adaptación y habilidades especiales para aprender por parte de las organizaciones.
- **La interdependencia de las unidades que conforman la organización:** Es importante comprender y administrar correctamente la interdependencia de las unidades que componen la organización. Monitorear las interacciones entre las unidades permite que todas se mantengan alineadas hacia unos objetivos comunes.
- **El reconocimiento de la información como recurso:** La información es un recurso vital para el éxito de la gestión. Lo importante es contar con la información que asegure mantener aquellas áreas clave o factores clave dentro de los rangos establecidos por la organización.

¹³ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Segunda. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. p.38

- **La necesidad de desarrollo de la organizaciones y de las personas:** Es indispensable tener un punto de partida de las características iniciales; establecer las características deseadas y comparar para ver en que punto se encuentra la organización. Esto es importante porque permite la gestión de aquellas necesidades que realmente son críticas para el éxito de la gestión y enfoca la organización y a las personas a la producción de resultados.

2.4.3.2 Naturaleza de los indicadores de gestión. La naturaleza de los indicadores de gestión se establece según los factores claves o factores críticos. Los factores claves para el éxito se reúnen en cuatro grupos generales que se muestra en la figura 2 y son: efectividad, eficacia (resultados, calidad, satisfacción del cliente, de impacto), eficiencia (actividad, uso de capacidad, cumplimiento de programación, etc.) y productividad. De acuerdo a los factores mencionados se generan indicadores de efectividad, eficacia, eficiencia y productividad.

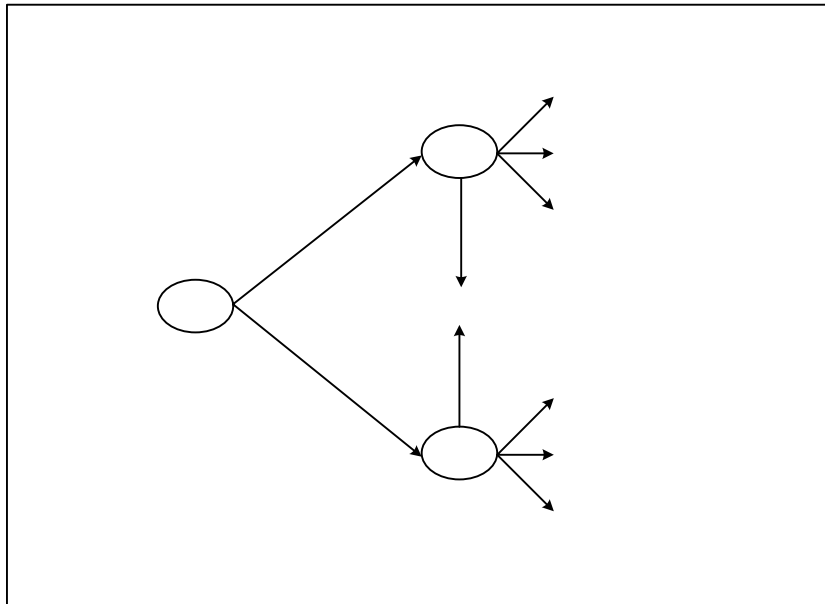
2.4.3.3 Vigencia de los indicadores de gestión. Los indicadores pueden ser permanentes o temporales.

- **Temporales:** Su validez tiene un tiempo finito, generalmente están asociados a un objetivo o a la ejecución de un proyecto, al lograrse el objetivo o finalizar el proyecto los indicadores asociados al logro simplemente pierden interés y deben desaparecer.
- **Permanentes:** Son indicadores que se asocian a variables o factores que están presentes siempre en la organización.

2.4.3.4 Valor agregado de los indicadores de gestión. En la mayoría de las organizaciones existe una tendencia a medirlo todo tratando de disminuir al máximo la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones, este hecho sin lugar a dudas significa un desperdicio de tiempo y recursos debido a que muchos de los indicadores establecidos

no aportan o generan valor al proceso. Por esto es importante identificar si un indicador genera valor o no. La mejor manera de identificar si un indicador genera valor o no, es analizar la calidad y oportunidad de las decisiones que se pueden tomar con la información que este brinda.

Figura 2. Mapa de factores clave de éxito de la gestión



Fuente. BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio, *Indicadores de gestión, Segunda*. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. p.42.

2.4.3.5 Ventajas Que Tiene Contar Con Indicadores. La principal ventaja de contar con indicadores de gestión es la disminución de la incertidumbre y la subjetividad, con la consecuente mejora en el proceso de toma de decisiones y por ende en la competitividad de la organización. A continuación se describen otra serie de ventajas asociadas a la utilización de indicadores.

- Es una herramienta de información sobre la gestión del negocio, que permite observar la evolución de los objetivos y metas propuestas.

- Identificar oportunidades de mejora en los procesos o actividades.
- Contar con información que permita priorizar actividades y la utilización de recursos.
- Establecer una gerencia basada en datos y hechos para la toma de decisiones.
- Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades clave de la organización, con el objeto de mantenerlas bajo control o encaminarlas de ser necesario.

3 MARCO INSTITUCIONAL

3.1 RESEÑA HISTÓRICA¹⁴

El Instituto de Lenguas de la UIS, es un organismo de extensión universitario de la Universidad Industrial de Santander. Fue creado mediante el acuerdo del Consejo Superior No 36 del 05 de Abril de 1990, inspirado en el artículo 161 de la Ley de 1980.

A partir de su creación y hasta el año 1994 estuvo adscrito a la decanatura de la Facultad de Ciencias Humanas. Posteriormente pasó a ser una dependencia de la Escuela de Letras, aspecto que se mantiene vigente hasta la fecha.

Aunque el Instituto de Lenguas de la UIS es un ente que depende administrativamente de la Universidad, ha evolucionado hacia una autonomía financiera, en el sentido en que genera los recursos necesarios que le permiten cubrir sus gastos de funcionamiento.

El Instituto de Lenguas de la UIS lo integran su sede central ubicada en la ciudad de Bucaramanga y una sede satélite en la ciudad de Barrancabermeja, la cual funciona con apoyo logístico de la Universidad Industrial de Santander en ésta localidad y con talento humano provisto por la sede central.

Para dar cumplimiento a su propósito y con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad, en su trasegar el Instituto de Lenguas de la UIS ha diseñado e implementado metodologías de enseñanza-aprendizaje, servicios y espacios de intercambio cultural, que garantizan al estudiante el dominio de lenguas extranjeras, facilitando de esta forma la comunicación e interacción con individuos de habla no hispana

El Instituto de Lenguas de la UIS ofrece a la comunidad programas académicos (de aprendizaje y desarrollo de habilidades comunicativas) en las lenguas extranjeras Inglés,

¹⁴ Información suministrada por el personal administrativo del Instituto de Lenguas de la UIS.

Francés, Alemán, Italiano; dirigido a poblaciones diversas tales como: adultos, jóvenes y niños. Adicionalmente programas académicos especiales como:

- Propuesta UIS: dirigido a los estudiantes UIS excepto los de licenciatura en Idiomas que ingresan a partir del primer semestre de 2000. este programa desarrolla en los estudiantes la dimensión comunicativa del Inglés como Lengua Extranjera, en lo que respecta a las competencias referentes a la gramática, sociolingüística y estratégica, evidenciado en los niveles de comprensión, interpretación, explicación, y producción, en forma oral o escrita.
- Preuniversitarios. Dirigido a bachilleres que aplican a estudios de lenguas Extranjeras en la Universidad o en el exterior y no han logrado la admisión por incumplimiento del requisito en la Lengua pertinente.
- Traducción. Familiariza al estudiante con las técnicas de traducción.
- Capacitación y actualización para profesores y supervisores de Licenciatura en Idiomas. Prepara a los formadores de profesores de Lenguas para satisfacer las constantes exigencias impuestas por los avances en el área y permitirles conocer las posibilidades existentes tanto para los programas de formación como para los de capacitación o actualización de lenguas para propósitos especiales: enfocado a profesores con experiencia que deseen adquirir o actualizar su conocimiento y habilidades para enseñar una lengua para propósitos especiales.

Sobre enseñanza comunicativa de las lenguas: dirigido a profesores de lenguas que desean familiarizarse con el enfoque comunicativo para la enseñanza de las lenguas y desarrollar habilidades para su uso.

Sobre la literatura en la enseñanza de aprendizaje de las lenguas: para profesores interesados en integrar la literatura y la cultura a la enseñanza de lenguas.

Sobre diversos tópicos relacionados con la enseñanza de las lenguas: dirigido a docentes en ejercicio e incluyen los siguiente tópicos: Evaluación de habilidades comunicativas,

gramática, y la enseñanza de las lenguas, video en la enseñanza de la lengua, evaluación, selección, y el suplemento de materiales de enseñanza.

Y servicios tales como: Traducción de textos y simultánea, tutorías.

El Instituto de lenguas cuenta con los siguientes recursos:

- La sala de lenguas con mesas de lectura y cabinas de audición y una amplia colección de materiales impresos y auditivos especialmente preparados para la enseñanza de las lenguas
- Micro-laboratorios de lenguas transportables
- Sala de proyecciones y video con capacidad para 50 personas.
- Sala de computadores con materiales multimedia diseñados para ayudar al estudiante en el aprendizaje de las lenguas.

3.2 MISIÓN DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS¹⁵

El Instituto de Lenguas es una Unidad Académica Administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Industrial de Santander que tiene como propósitos fundamentales ofrecer programas y servicios en el área de lenguas extranjeras, a la comunidad en general; generar enfoques, métodos, procedimientos y materiales innovadores en la enseñanza de las lenguas; contribuir a la generación y adecuación de conocimientos mediante el desarrollo de competencias comunicativas en lenguas extranjeras desde la perspectiva instrumental; y, propiciar el desarrollo regional dentro de un marco universalizante, pluralista y multicultural.

El cumplimiento de la Misión del Instituto de Lenguas se fundamenta en los principios de aprendizaje para toda la vida, la comunicación eficaz y la autonomía.

¹⁵ Información suministrada por la Coordinación de Desarrollo Humano del Instituto de Lenguas de la UIS

Su fortaleza fundamental es la calidad del servicio, consecuencia directa del compromiso y cualidades humanas de sus servidores.

3.3 VISIÓN DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS¹⁶

El Instituto de Lenguas será en el año 2005 el más grande de la región. Ofrecerá programas de lenguas extranjeras a la comunidad local, y de español como lengua extranjera a la comunidad internacional.

El Instituto liderará la adopción de una política lingüística nacional que responda a la consolidación de nuestra identidad cultural y, que a la vez, fomente los aprendizajes de lenguas extranjeras como condición teológica indispensable para la participación de los ciudadanos colombianos en el entorno global y multicultural.

La actividad del Instituto estará íntimamente ligada al desarrollo regional; su compromiso consistirá en dotar a la comunidad Santandereana de herramientas lingüísticas que le permitan generar nuevos conocimientos gracias al análisis de experiencias externas.

El equipo docente del Instituto de Lenguas se caracterizará por su capacidad experta en el diagnóstico, seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje de lengua extranjera en el individuo. La principal fortaleza académica del Instituto radicará en su capacidad científica y tecnológica para diseñar programas de aprendizaje de lenguas adaptados a las necesidades, tendencias y estándares mundiales de calidad.

Los recursos generados por el Instituto contribuirán al fortalecimiento y avance de su misión y serán administrados de acuerdo con las políticas vigentes para las instituciones públicas, en referencia a los servicios de extensión a la comunidad.

¹⁶ Información suministrada por la Coordinación de Desarrollo Humano del Instituto de Lenguas de la UIS

3.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

3.4.1 Objetivo general.

El objetivo primordial del Instituto es dar respuesta a las necesidades de la comunidad universitaria, la ciudadanía de Bucaramanga y región nororiental respecto a las lenguas extranjeras en su carácter tanto instrumental como de materia de especialización, dentro de la modalidad de educación no formal

3.4.2 Objetivos Específicos.

- Ofrecer programas de extensión en la enseñanza de lenguas extranjeras para propósitos generales y especiales a adultos.
- Ofrecer programas de extensión en la enseñanza de lenguas extranjeras para propósitos generales a niños.
- Ofrecer programas de educación permanente para la actualización profesional de docentes en el área de idiomas. Ofrecer servicios de traducción de textos y traducción simultánea.
- Ofrecer servicios de asesoría a Institutos Educativos para:
 - Desarrollo de programas.
 - Diseño y producción de materiales.
 - Diseño y construcción de instrumentos de evaluación.
 - Diseño de programas para el desarrollo de recursos humanos.

3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Presentar la estructura organizacional del Instituto de Lenguas de la UIS conduce a referenciar su disposición correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias

para lograr los objetivos. Su marco fundamental de operaciones se despliega a continuación respecto a sus estructuras organizacionales externas e internas.

3.5.1 Instituto de Lenguas dentro de la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander.

El Instituto de Lenguas de la UIS es un organismo de extensión universitario con marco fundamental de operaciones sujeto a disposiciones, regulaciones y controles de la Universidad Industrial de Santander adscrito como una dependencia a la escuela de Letras. (Ver figura 3)

Hace parte de la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander, ocupando un nivel jerárquico dependiente de una autoridad central como lo es el Consejo Superior. Relacionados con los demás niveles jerárquicos a través de canales de comunicación caracterizados por su versatilidad.

3.5.2 Estructura organizacional del Instituto de Lenguas

El Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander a nivel interno desarrolla sus actividades en el marco de una estructura organizacional con estilo gerencial plano, expresado en el Staff Administrativo.

Este organismo es el encargado de tomar las decisiones fundamentales respecto a los asuntos administrativos y académicos, aprobar la planeación, establecer las directrices generales y políticas de trabajo, asignar las actividades al personal, realizar el seguimiento para asegurar que se cumple con los objetivos y, sobre todo, de proyectarlo hacia su crecimiento, en el marco de las disposiciones emitidas por la Universidad.

La división de trabajo se da a través de áreas funcionales; en donde la ejecución de los procesos integra roles específicos. (Ver figura 4.)

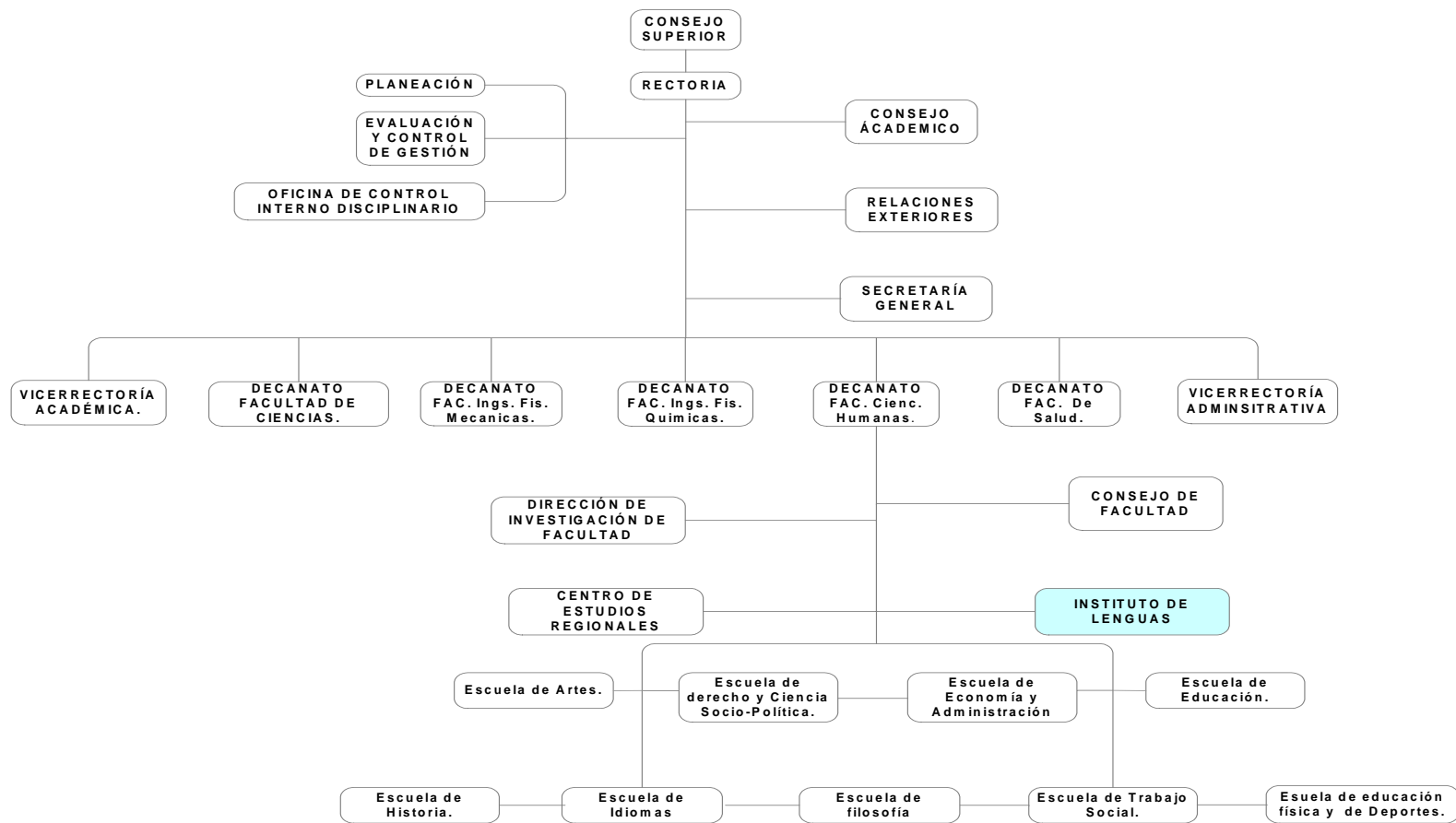
El diseño de la Estructura Organizacional del Instituto de Lenguas de la UIS aun esta por ser reglamentada por la Universidad.

3.5.2.1 Dirección del Instituto de Lenguas. *Objetivo:* Elaborar la planeación, coordinar el cumplimiento por parte del personal de las directrices generales y políticas de trabajo especificadas por la Universidad y/o Staff Administrativo, propone y controla los mecanismos de desarrollo institucional como proyectos, alianzas, convenios, entre otros. De la Dirección dependen las secciones de:

3.5.2.2 Jefatura Académica

3.5.2.2.1 Coordinación Académica. *Objetivo:* Detectar las necesidades de comunicación en materia de lenguas extranjeras de la comunidad y su entorno, diseña y diseñar y desarrollar los programas de enseñanza de lengua extranjera, establecer la metodología y políticas para la transmisión del conocimiento y desarrollo del personal docente y entregar al estudiante los contenidos de los programas académicos.

3.5.2.2.2 Coordinación de Medios y Recursos. *Objetivo:* Administrar la sala multimedia, los recursos académicos y audiovisuales (libros, videos, casetes, televisores, grabadoras, equipos de video entre otros implementos de carácter académico) esenciales para el proceso de enseñanza- aprendizaje, definir los niveles mínimos de existencia de material, las políticas para el uso de equipos y préstamo de materiales. Establecer planes de mantenimiento preventivo y correctivo para lograr continuidad en el funcionamiento de los equipos.



FUENTE: Catalogo General de Pregrado, 2001

3.5.2.2.3 Coordinación Regional. *Objetivo:* Velar por el cumplimiento de las normas en la sede del instituto y en cada lugar donde se encuentre en funcionamiento unidades Administrativas del Instituto de Lenguas de la UIS. En esta Coordinación existe un Coordinación académico con las mismas responsabilidades que existen el la sede funcional principal de la ciudad de Bucaramanga.

3.5.2.3 Jefatura Administrativa.

3.5.2.3.1 Coordinación de Desarrollo Humano. *Objetivo:* Es la encargada de velar por el cumplimiento de la calidad del personal que se desempeña laboralmente en el ILUIS, por medio de evaluaciones periódicas de desempeño con el propósito de mantener talento humano competente en la Institución. Además de generar programas que promuevan el trabajo en equipo, que fortalezcan al equilibrio en el ambiente laboral. Mantener. Encargada de asegurarse, que el personal, efectivamente cumplen con las funciones y responsabilidades exigidas por el cargo que los vincula al Instituto de Lenguas de la UIS.

3.5.2.3.2 Publicidad. *Objetivo:* Diseñar, modificar y/o actualizar los formatos para publicar los anuncios pertinentes a las actividades relacionadas con el desarrollo del servicio que ofrece el Instituto

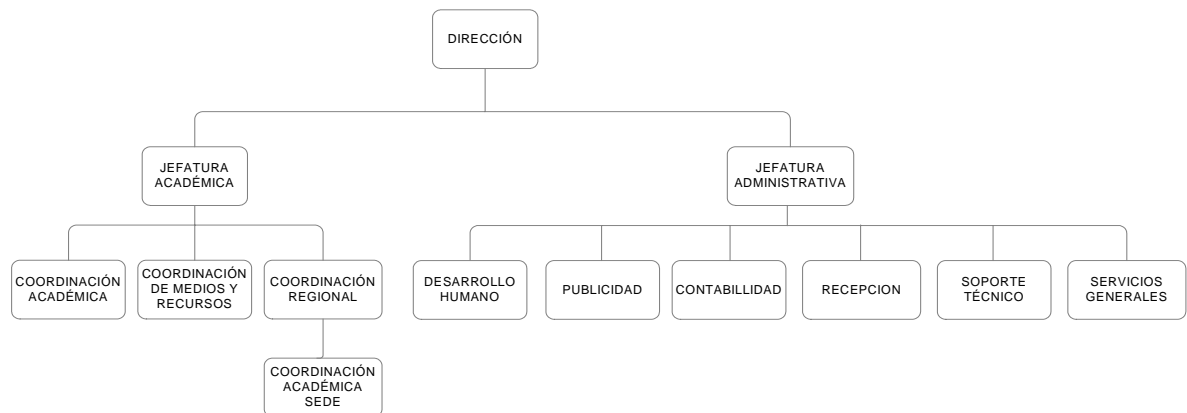
3.5.2.3.3 Contabilidad. *Objetivo:* Elaborar el presupuesto y controlar su ejecución, verificar y totalizar los egresos e ingresos y la distribución de los recursos, hacer seguimiento del presupuesta existente en las sede de Barrancabermeja, elaborar ordenes de pago, recibos, orden de trabajo, orden de prestación de servicios, orden de compra, ejecuta el fondo fijo renovable y tiene bajo su responsabilidad de la caja menor del fondo fijo renovable.

3.5.2.3.4 Recepción. *Objetivo:* Generar los espacios de comunicación entre el usuario del servicio y/o el estudiante y el Instituto, ofreciendo de manera presencial o telefónica. Informar sobre los servicios que presta el Instituto y la metodología para su adquisición, prestar las solicitudes de servicios tales como: inscripciones, matriculas, ventas de materiales, cancelaciones, aplazamientos entre otros; y remitiendo a las áreas funcionales que sean pertinentes. Atender las posibles no conformidades expresadas por los clientes y/o los estudiantes.

3.5.2.3.5 Soporte Técnico. *Objetivo:* Administrar los recursos informáticos: el hardware y la red local (configuración y mantenimiento del servidor, terminales clientes y dispositivos de transferencia de datos), el software (desarrollo de bases de datos y desarrollar sistema para el procedimiento de matricula), gestionar las copias de seguridad y el soporte al usuario, desarrollar soluciones computacionales.

3.5.2.3.6 Servicios generales. *Objetivo:* Mantener un ambiente agradable de trabajo por medio de el cumplimiento de los niveles de limpieza requeridos en el Instituto. Evitando las enfermedades causadas por agentes contaminantes y/o impurezas ocasionadas por el desaseo.

Figura 4. Estructura organizacional del Instituto de Lenguas de la UIS



Fuente. Instituto de Lenguas de la UIS 2004

3.5.3 Portafolio de servicios.

3.5.3.1 Inglés para menores de 16 años

- **Schoolers (8 Niveles)**

Dirigido a niños de cinco a seis años con un grado de escolaridad de Jardín o primero de primaria para desarrollar una alta comprensión auditiva a través del énfasis en actividades de escucha basadas en la literatura, la música y las experiencias lúdicas. Además, este programa ayuda al niño a incrementar el vocabulario conocido siempre en un contexto significativo

- **Kids (12 Niveles)**

Dirigido a niños de siete y ocho años de edad con un grado de escolaridad de segundo y tercero de Educación Básica Primaria, busca desarrollar un nivel intermedio en las habilidades receptivas (Escucha y Lectura) a través del énfasis una alta comprensión auditiva a través del énfasis en la lectura de textos y el uso de grabaciones originales. Además, este programa ayuda al niño a hacer un uso del lenguaje aprendido en cada clase a través de situaciones de la vida real.

- **Pre-Teenagers (12 Niveles)**

Dirigido a niños y pre-adolescentes de nueve, diez y once años de edad con un grado de escolaridad de cuarto, quinto Educación Básica Primaria y sexto de Educación Básica Media, busca que el alumno alcance un nivel de desempeño intermedio en el idioma dominando de manera efectiva las cuatro habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escritura. Además en este programa los alumnos empiezan a trabajar de forma más directa la cultura propia de los hablantes de la lengua extranjera que están aprendiendo.

- **Teenagers (12 Niveles)**

Dirigido a adolescentes de doce, trece y catorce años de edad con un grado escolar de séptimo, octavo y noveno de Educación Básica Media, busca que el alumno desarrolle de manera intermedia las habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escritura haciendo énfasis en las habilidades receptivas. Además, prepara al estudiante para iniciar y mantener conversaciones con hablantes nativos. De igual manera el componente cultural juega un rol muy importante en este programa.

- **Young Adults (8 Niveles)**

Dirigido a adolescentes de quince, dieciséis, diecisiete y dieciocho años de edad que corresponde a un grado décimo y once de Educación Básica Media, busca que el alumno logre potencializar el uso de inglés a través de situaciones vivenciales que involucren el manejo de las cuatro habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escritura haciendo énfasis en **las habilidades receptivas**.

- **Tutorías**

El Instituto de Lenguas ofrece a los niños y jóvenes el servicio de tutorías para reforzar sus debilidades, fortaleciendo su proceso de aprendizaje del idioma extranjero.

- **Horarios**

Las clases se realizan los Sábados, para no intervenir con el tiempo académico de los estudiantes, en las jornadas de la mañana y tarde en los horarios de las 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm.

3.5.3.2 Inglés Para Mayores De 16 Años.

- **Inglés Convencional**

Está orientado al desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, por medio de actividades que promueven la interacción y desarrollo del aprendizaje autónomo de jóvenes y adultos.

Consta de 3 ciclos:

- Básico Elemental
- Básico Intermedio

Cada ciclo se realiza en 6 niveles con una duración de 24 semanas.

- Avanzado

Este ciclo se desarrolla en 4 niveles con una duración de 16 semanas.

3.5.3.3 Inglés Para Ejecutivos y Negocios

Es un programa que responde a las necesidades que impone el contexto de trabajo a todos los profesionales y personas de negocios. Cubre aspectos como acordar citas de negocios, excusarse por no atender una reunión, describir la estructura de su compañía o la naturaleza de su actividad profesional, sostener una conversación telefónica sobre asuntos profesionales, etc.

3.5.3.4 Inglés Para Turismo Internacional

Es un programa diseñado para quienes laboran en el sector turístico. Aporta elementos lingüísticos necesarios para relacionarse con empresas del sector y atender los clientes en asuntos como tramitar pasajes y reservaciones de hotel, negociar paquetes turísticos, administrar reclamos, etc.

3.5.3.5 Inglés Conversacional

Este programa está dirigido a las personas con un nivel intermedio que deseen practicar el idioma en un esquema diferente al de los cursos convencionales.

3.5.3.6 Inglés Virtual

Este programa está diseñado para quienes pueden adaptarse a esquemas de aprendizaje autónomo y/o tienen dificultades en ajustarse a horarios rígidos. El Instituto de lenguas UIS cuenta con recursos tecnológicos que le permiten al estudiante avanzar a su propio ritmo en un ambiente apropiado, buscando desarrollar un nivel intermedio de desempeño en el idioma inglés de manera que los estudiantes puedan entender y usar el lenguaje para expresar sus ideas. Consta de 6 niveles con 40 horas en cada nivel y se desarrolla máximo en 10 semanas con una intensidad de mínimo cuatro horas semanales. Se ofrece acceso a la sala de cómputo.

3.5.3.7 Alemán, Francés, Italiano, Portugués, Árabe.

Cada programa está estructurado en un ciclo de 6 niveles con una duración de 24 semanas.

3.5.3.8 Español Para Extranjeros

Este programa está dirigido a hablantes extranjeros que quieran aprender o mejorar el español, se encuentra organizado en un ciclo elemental de 6 niveles y un ciclo intermedio de 2 niveles cada uno. Con una duración de 42 horas.

- **Horarios**

En los programas de adultos, de Lunes a Viernes, de los horarios disponibles son: de: 6:00am a 8:00am, 8:00am a 10:00am, 10:00am a 12:00pm, 12:00pm a 2:00pm, 2:00pm a 4:00pm, 4:00pm a 6:00pm; durante el día y en la noche de 6:30 a 8:30; y el Sábado, en las jornadas de la mañana y tarde en los horarios de las 8:00 am a 12:00m y de 2:00pm a 6:00pm.

3.5.3.9 Otros Servicios.

- El instituto ofrece tutorías a aquellos estudiantes que presentan dificultades en su proceso de aprendizaje.
- Consulta de cualquier tipo de material (bibliográfico, visual o audiovisual) extra para reforzar el aprendizaje.
- Servicio de traducción oficial de documentos de inglés a español y de español a inglés y de los siguientes idiomas al español: francés, italiano y alemán.
- El Instituto de Lenguas aplica pruebas a la comunidad estudiantil PET, FCE (UK) TOEFL(USA).
- Servicio de Evaluación para Instituciones Educativas.

3.5.3.10 Sedes

- Bucaramanga PBX 6344000 ext. 2251, 6351089, línea virtual 6722822.
- Piedecuesta. Cra. 7 N° 7-22 tel. 6540836 – 6328585 Colegio Psicopedagógico Celestín Freinet.
- Barrancabermeja PBX. 6200700 ext. 4520, 6200728, 6225022.

4. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

Para el análisis de los procesos involucrados en el desarrollo de la misión del Instituto de Lenguas de la UIS se siguieron las etapas que a continuación se describen, las cuales encierran la metodología con la cual se desarrolló la recopilación y el análisis crítico de la situación inicial. La realización de esta fue posible gracias a la colaboración de todo el personal del Instituto de Lenguas de la UIS.

4.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Esta etapa fue vital para el desarrollo del proyecto, pues de ella dependía la visualización inicial del flujo de información dentro del Instituto de Lenguas y el reconocimiento de los procesos que involucran las actividades que en él se desarrollan. Es clave resaltar que fue primordial para el desarrollo de esta primera etapa el logro de buenas relaciones de cooperación con los funcionarios, incluida la Administración anterior y actual del Instituto de Lenguas de la UIS.

Inicialmente se diseñó el Formato de Análisis de Cargos, (Ver Formato 1) con el objetivo, de recopilar información sobre las tareas específicas de los cargos en cada área funcional del Instituto. En la etapa de aplicación del formato, se asesoró permanentemente a los funcionarios del Instituto, en su correcto diligenciamiento, con miras a lograr información verídica y confiable que contribuyera al desarrollo del proyecto.

Los resultados de la aplicación del formato sirvieron de base para la identificación de responsabilidades en cada una de las diferentes actividades que conforman los distintos procedimientos que se despliegan de los procesos identificados. Se hace necesario precisar que la aplicación de este Formato tuvo como objetivo paralelo, al ya expuesto anteriormente, una descripción de las competencias requeridas y de las condiciones laborales de cada funcionario vinculado al Instituto, pues se hacía indispensable para la nueva Dirección la recopilación de esta información como parte del proceso de

reestructuración administrativa que atravesó el Instituto de Lenguas, en el primer semestre de 2004.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS POR ÁREA FUNCIONAL

En base a la función principal del Instituto de Lenguas de la UIS, la cual está basada en la prestación de servicios relacionados con el aprendizaje de lenguas extranjeras (ver *portafolio de servicios*) y la depuración de la información recopilada en la etapa anterior por medio de reuniones con la mesa de trabajo del Instituto de Lenguas de la UIS, se identificaron y definieron los procesos generadores de valor en las actividades propias del Instituto. El objetivo del reconocimiento de estos procesos fue construir una base sólida que soportara la documentación y estandarización de los procedimientos.

Una vez identificados los procedimientos, se clasificaron según su naturaleza; agrupándose de la siguiente manera: Financieros, Recursos Humanos, Académicos-Operativos y de Apoyo. De esta forma cada procedimiento está contenido dentro de una carpeta más amplia que contiene una subclasificación como es el caso de los procedimientos Financieros; con el fin de hacer más detallada la información y facilitar así su localización en el manual operativo, por el personal que lo requiera.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en la identificación de procedimientos:

4.2.1 Proceso Académico.

Objetivo: Coordinar el Programa de Inglés para adultos, Propuesta UIS y los Programas de otros idiomas, respecto a las acciones requeridas para establecer los parámetros de aprendizaje pertinentes a la formación y evaluación de las competencias en lenguas extranjeras; y en cuanto a la disposición del personal docente, material didáctico y el

espacio físico necesario en la correcta formación académica de la comunidad estudiantil del ILUIS.

▪ **Procedimientos identificados.**

-Selección de Personal Docente.

-Preparación y Aplicación de entrevista y pruebas clasificatorias.

-Matriculas.

-Preparación y Aplicación de Exámenes Supletorios.

4.2.2 Proceso Financiero.

Objetivo: Controlar la ejecución del presupuesto, verificar y totalizar los egresos e ingresos y ejecutar el fondo fijo renovable, generando actividades que permitan la utilización de los recursos financieros requeridos para realización de las tareas propias del ILUIS, tales como la gestión, diligenciamiento, tramite y elaboración de documentos contables, financieros y presupuestales

▪ **Procedimientos Identificados:**

La identificación de procedimientos, en esta fase, se dio por la confrontación de los procedimientos financieros realizados por el Instituto y los procedimientos establecidos en el Proyecto de Manual Operativo de División Financiera de la UIS.

-Programación Presupuestal.

-Elaboración del Plan de Inversión.

-Modificación Presupuestal.

-Reserva Presupuestal.

-Compras.

-Orden de Prestación de Servicios u Órdenes de Trabajo.

- Contratación.
- Licitaciones.
- Importaciones.
- Orden de Pago.
- Devoluciones.
- Ingresos.
- Egresos.
- Ingresos de elementos al inventario.
- Baja de elementos del inventario.
- Inventario Físico.
- Préstamo de Material.

4.2.3 Proceso Recurso Humano.

Objetivo: Contratar y/o Vincular el personal competente requerido en el ILUIS para la ejecución de las actividades académicas y/o administrativas propias de su funcionamiento.

- **Procedimientos identificados:**

La identificación de procedimientos, en esta fase, se dio por la confrontación de los procedimientos Recursos Humanos realizados por el Instituto y los procedimientos establecidos en el manual operativo de División de Recursos Humanos de la UIS.

- Contratación de entidades de Outsourcing.
- Contratación de personal docente hora Cátedra.
- Contratación de personal por OPS.

4.3 MAPA DE PROCESOS

El diseño de un mapa de procesos en donde se visualiza el entorno total que cada procedimiento y su interacción dentro del sistema generador del servicio ofrecido por el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, fue el siguiente paso una vez identificados los procesos generadores de valor dentro de la funcionalidad de la Organización.

El diseño del mapa de procesos en el Instituto de Lenguas de la UIS cumple con la función de integrar cada una de los procesos productivos vitales para el desempeño del mismo, en donde se detectan las entradas y salidas del Sistema, las cuales debe cumplir con el propósito Institucional.(Ver figura 5)

Tomando como base los procedimientos identificados en la fase anterior, y las posteriores entrevistas realizadas con los funcionarios del Instituto, se establecieron las interrelaciones entre cada parte del proceso productivo, permitiendo visualizar el flujo de la información y la dependencia clave entre los procesos generadores de valor.

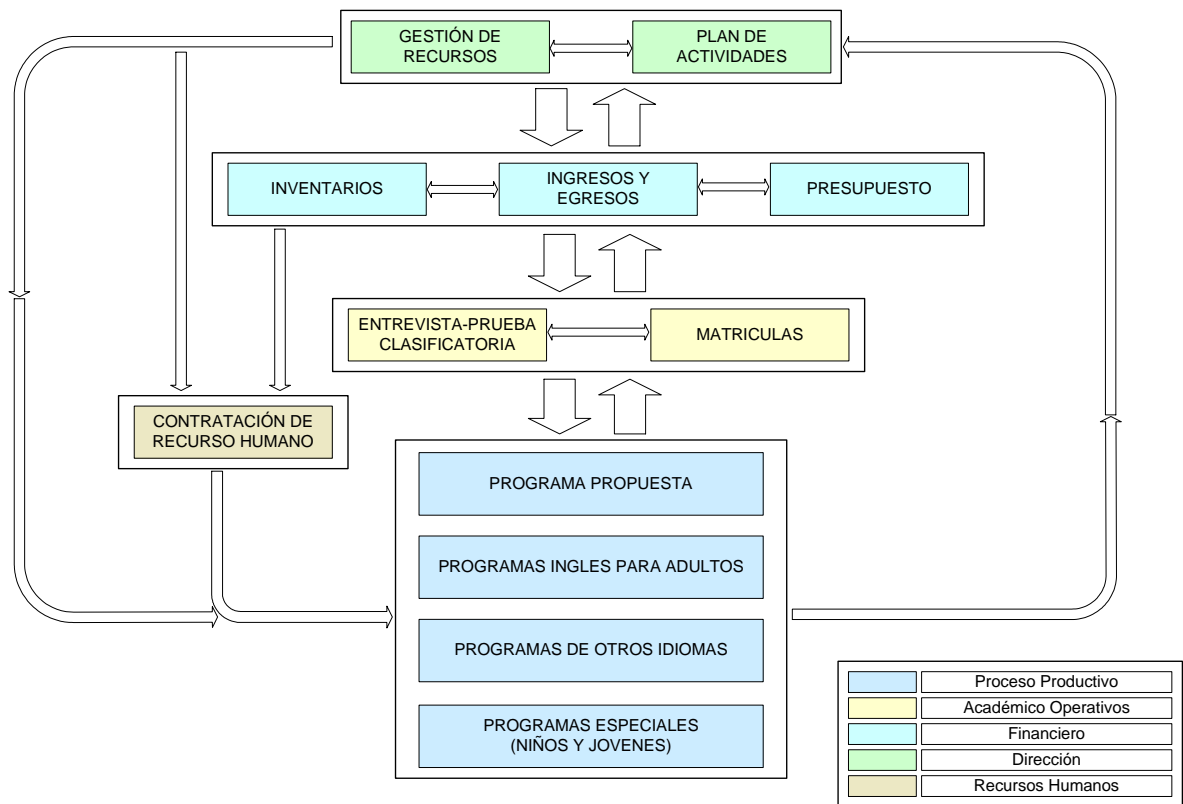
Los procedimientos identificados, como fase inicial de la creación del mapa de procedimientos, fueron ubicados independientemente para poder contextualizar su acción en la totalidad del sistema productivo, Analizando sus fuentes de información, sus procedimientos proveedores y procedimientos clientes. Al obtener esta interrelación se agruparon en procesos representativos que compartían la misma dependencia operativa y así se obtuvo una representación gráfica de la cadena de valor del Instituto de Lenguas

4.4. CARACTERIZACIÓN

La identificación del sistema operativo, por medio del mapa de procesos, permitió la realización de un análisis más detallado del entorno preciso de cada procedimiento o su respectiva Caracterización, El objetivo primordial de esta actividad radica en la identificación de cada uno de los elementos que participan en la ejecución del

procedimiento; tales como: su objetivo, insumos, base normativa, proveedores, clientes internos y externos y los demás procedimientos relacionados; facilitando así la asignación de responsables en cada actividad relacionada, la codificación según su clasificación operacional, la descripción de cada una de sus actividades y la representación, por medio de diagramas de flujo, de cada procedimiento del Instituto.

FIGURA 5. MAPA DE PROCESOS INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS



El formato utilizado para consignar esta información está establecido como la página de presentación de cada uno de los procedimientos dentro del Proyecto de Manual Operativo del Instituto de Lenguas (Ver Formato 2). El modelo de caracterización del Manual Operativo de la División de Recursos Humanos de la UIS fue tomado como referencia para su aplicación en el Instituto de Lenguas, al igual que la descripción de los procedimientos consignados en el Proyecto de Manual Operativo de la División Financiera

de la UIS; pues son ellos (*Manual Operativo de la División de Recursos Humanos y Proyecto de Manual Operativo de la División Financiera de la UIS*) los que soportan el proceso de apropiación de los procedimientos en el Instituto de Lenguas de la UIS.

4.5 ANÁLISIS CRÍTICO DE LOS PROCESOS

Para analizar en forma crítica los procesos y el desarrollo de actividades, es preciso conocer el manejo que se da a la situación que se pretende estudiar; con el fin de aportar soluciones que provean de cambios beneficiosos al adecuado funcionamiento del Instituto de Lenguas de la UIS. Cuando se carece de este conocimiento; las críticas solo son sugerencias que no tienen un valor real y significativo, ya que no existen bases sólidas que le provean de un soporte estratégico a la aplicación de herramientas de mejoramiento.

El análisis crítico de los procesos, parte de lo fundamental, que es el conocimiento organizacional del Instituto de Lenguas de la UIS, la totalidad de factores que rodean el desarrollo de sus actividades, y el despliegue de funcionalidad en cada una de las áreas que permitan distinguir subsistemas dentro del sistema generador de servicios.

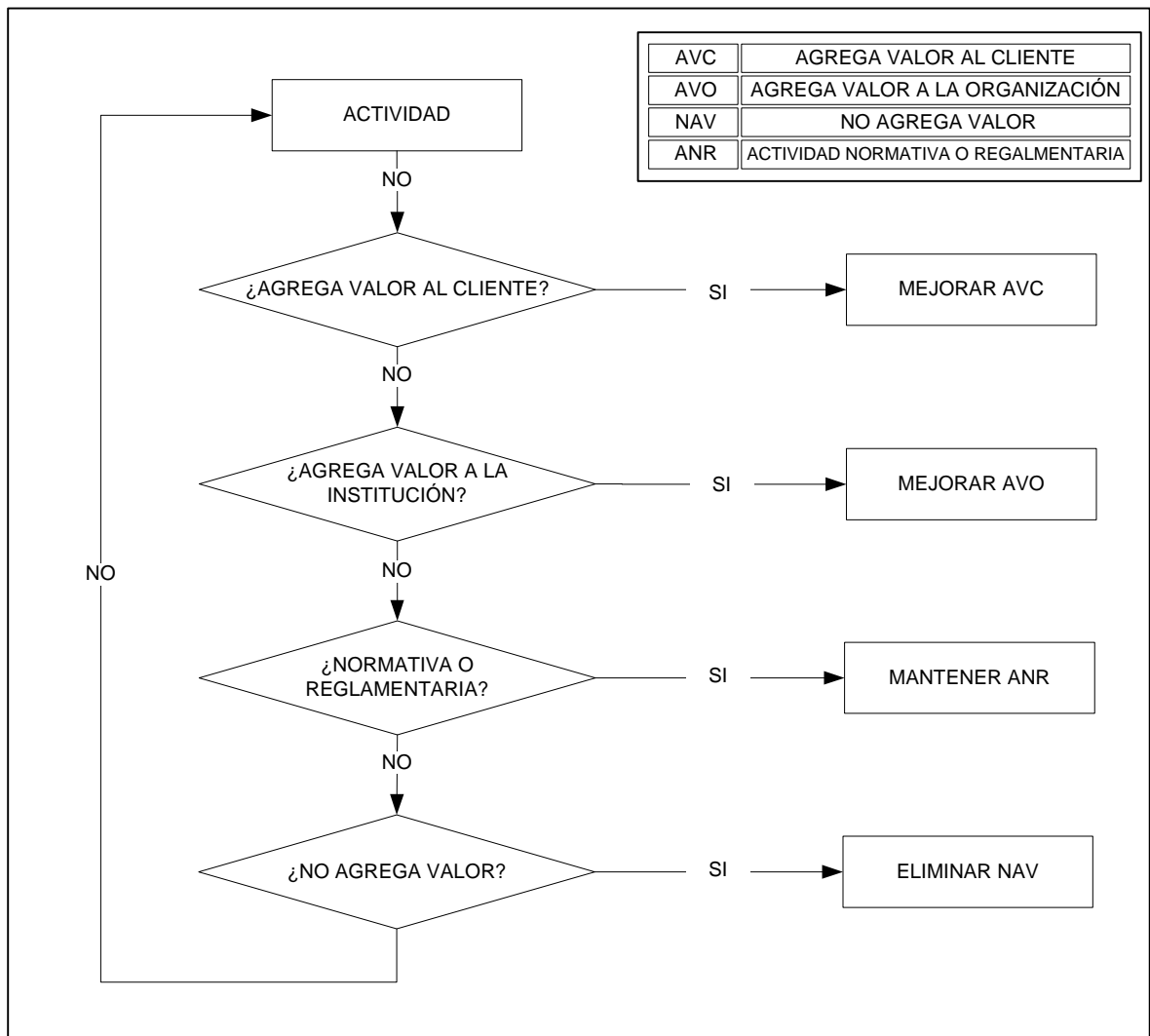
La realización de esta tarea depende indispensablemente de la identificación de actividades generadoras de valor; o la Identificación de actividades, que por causa de la normatividad o manejo inadecuado de los procesos, no generen valor.

De esta forma se determinó, que una tarea podría agregar valor al cliente, a la Institución, o que simplemente no agrega valor, lo que se diagrama en la siguiente figura (ver figura 6)

4.5.1 Identificación de las actividades críticas que no generan valor en los procesos

En este avance es necesaria la identificación de las causas reglamentarias y/o legales que no permitan la generación de valor en los procesos.

Figura 6. Análisis Crítico de los Procedimientos.



La actividad propia del Instituto de Lenguas de la UIS, está justificada por el Acuerdo No 36 de 1990 (Abril 5) documento que selló la creación del mismo como unidad académica y administrativa autosostenida, adscrita a la Facultad de Ciencias Humanas.

En la identificación de las actividades que no generaban valor a los procesos, además de recurrir a la información consignada en los Formatos de Análisis de Cargos se empleó la entrevista directa con el personal del Instituto, con el objetivo de identificar dentro de las áreas funcionales, las tareas-actividades-procedimientos que no representaban aumento de valor dentro del proceso generador de servicios, para lograr un mayor nivel de detalle, que permitiera validar la información que se obtuvo de la aplicación de este Formato; identificando inconsistencias en los procedimientos que se ejecutaban en las áreas funcionales de la organización. Un logro adicional de las entrevistas personales con los funcionarios del Instituto, fueron las sugerencias y observaciones que además de aclarar las dudas que se presentaban en cuanto al desarrollo de las actividades en las áreas funcionales, contribuyeron significativamente en el desarrollo del proyecto.

Las actividades identificadas como no generadoras de valor, fueron reestructuradas o eliminadas bajo la reglamentación legal y normativa de la UIS, siguiendo los lineamientos, parámetros organizacionales, expuestos por la Dirección del Instituto. Cabe aclarar que algunas de estas actividades por causa de los parámetros anteriores no se pudieron modificar o eliminar.

El previo conocimiento y comprensión, en forma detallada, de las actividades del sistema generador de servicio ofrecido por el Instituto; constituyeron la base para la aplicación de acciones que permitieran la reestructuración o eliminación de las actividades no generadoras de valor.

La documentación sobre la normatividad relacionada con la ejecución de los procedimientos, fue fundamental en la toma de decisiones, en lo referente a la eliminación y reestructuración de las las actividades identificadas como no generadoras de valor, con el fin de no aplicar cambios que eximieran la reglamentación de los procesos generadores del servicio.

4.5.1.1 Identificación de actividades no generadoras de valor y cursos de acción para la mejora

En base a las necesidades expresadas por la Dirección de instituto, se decidió asignar una valoración porcentual a las actividades no generadoras de valor, lo que permitió priorizar en la aplicación de esfuerzos para el mejoramiento de las mismas.

Las toma de acciones tendientes a mejorar la eficacia, el flujo y el control de la información y las dirigidas a mejorar el tiempo de respuesta en la atención de los usuarios del Instituto de Lenguas, eran primordiales, pues su mejoramiento es un objetivo clave en las actividades generadoras del servicio ofrecido por Instituto. A estas actividades, por la importancia que representan, se asignó un peso del 70%, distribuido de igual forma en un 35% para la Revisión Repetitiva y un 35% para la Espera el servicio.

El reproceso de documentos y la pérdida de información en el Instituto de Lenguas eran una constatación. Las acciones tendientes a disminuir el impacto de estos factores negativos recaían sobre la puesta en marcha de herramientas informáticas para el proceso de matrículas y sobre la documentación de los procedimientos del Instituto y se asignó un peso 20% para la pérdida de información y 10% para el reproceso de documentos

En la siguiente tabla se presenta un resumen de valoración de los puntos asignados a cada uno de los problemas identificados. (Ver tabla 2)

Tabla No. 2 Valoración de actividades que no generan valor

<i>Nombre De La Actividad</i>	<i>Valoración</i>	<i>Puntos</i>
REVISIÓN REPETITIVA	35%	350
ESPERA EL SERVICIO	35%	350
PERDIDA DE INFORMACIÓN	20%	200
REPROCESOS DE DOCUMENTOS	10%	100

<i>Total</i>	100%	1000
--------------	------	------

- **Revisión repetitiva.**

Descripción: La revisión repetitiva de los recibos de pago (consignación o recibo de caja) en tres áreas funcionales distintas (Secretaría, Coordinación académica y Coordinación Financiera.), y el traslado continuo de la documentación entre las mismas, ocasiona posibles pérdidas de los soportes financieros. La inexistencia de un mecanismo que permita llevar un control sobre estos soportes, genera tiempo perdido, debido al reproceso de la información y el empleo del personal y los recursos físicos en el desarrollo de actividades no generadoras de valor.

Acción 1: Como mecanismo de control se diseñó un número consecutivo impreso en cada Formato Único de Pago (Ver Formato 4), que es registrado de forma manual en el recibo de pago correspondiente.

Acción 2: En la ejecución de las actividades relacionadas con el manejo del recibo de pago (consignación o recibo de caja) se ejecutó la siguiente modificación. Secretaría emite reporte, relacionando recibo de pago con su número consecutivo del Formato Único de Pago al área funcional a la que corresponde el ingreso, quien los totaliza clasificándolos por montos y rubros, y de donde pasan a Coordinación Financiera, en donde son verificados y archivados.(Ver Anexo A. Procedimiento de ingresos por Bancos y Procedimiento de Ingreso por Caja)

- **Reproceso de documentos.**

Descripción: Comúnmente se presentan inconsistencias en el proceso de matriculas, un ejemplo de esto es: la distorsión, tanto de la información suministrada por la secretaria o el auxiliar administrativo, como de la recepción de la misma por parte del Interesado en matricularse. Debido a la congestión de personas que acuden en busca del servicio durante los periodos de matriculas; el ritmo de trabajo del personal del ILUIS se incrementa; como resultado de estos, por parte de los funcionarios involucrados en el

proceso, se hace necesaria la verificación y validación del flujo de información, ocasionando fuga de la misma, lo que se traduce en pérdida de tiempo para el personal que presta el servicio y en reproceso en el diligenciamiento de los sopotes financieros, como es el caso de los Formatos Únicos de Pago.

Acción: Para evitar estas inconsistencias se dividió la labor, de diligenciar el Formato Único de Pago, en dos fases.

La primera: La secretaria o el auxiliar administrativo, están encargados de consignar la información correspondiente del nivel a matricular y la relación del recibo de pago.

La segunda: El interesado deberá consignar personalmente sus datos personales, en el caso de niños lo hará el representante. Con esta acción se pretende evitar perder o errar información durante el proceso de matrícula.

Para el desarrollo de dicha actividad se requiere, que el interesado este bien informado sobre el uso del formato, por tanto durante las jornadas de matrículas en el ILUIS se expondrá una guía permanente para el diligenciamiento del mismo. Una secretaria estará en disposición de atender las dudas referentes, de igual manera se dispondrá de suficiente información de soporte consignada en un instructivo y en carteles para diligenciar el formato correctamente.

Actualmente durante las jornadas de matrícula, se contempla esta acción, para la ejecución en cada uno de los programas en lenguas extranjeras que ofrece el ILUIS.

- **Pérdida de información.**

Descripción: La falta de un sistema de información ocasiona el manejo directo en todas las tareas de recopilación de información sobre el archivo físico, lo que involucra, mayor utilización de tiempo en la búsqueda de registros académicos y contables en cada uno de los manuales pertinentes, lo que conlleva al deterioro del archivo físico por el manejo a la que está expuesto y pérdida de información por la continua manipulación.

Acción: El instituto de Lenguas de la UIS actualmente cuenta con el desarrollo de un proyecto que consiste en el diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información para el proceso de matriculas, el cual tiene por objetivo hacer más dinámica la búsqueda y actualización de la información de los estudiantes, de la misma forma, llevar la relación de ingresos causados por el pago de matriculas durante el periodo mismo en que se reciben; con el fin de mantener actualizados los ingresos por este concepto.

Con la implementación de este proyecto, se pretende reducir el tiempo de atención al cliente, en el Procedimiento de Matriculas entre otros procedimientos relacionados al de mismo, ya que la búsqueda pasaría de ser manual a estar todo en el sistema de información, además de la reducción del riesgo en cuanto a la pérdida de información se refiere.

- **Espera en el servicio.**

Descripción: Durante los ciclos de matriculas en el ILUIS la afluencia de personas que acuden a sus Instalaciones aumenta notablemente; lo que evidencia un comportamiento diferente, tanto por parte de los usuarios como de los funcionarios. Tanto la Dirección saliente como la actual Dirección del ILUIS preocupadas por la situación que se venía presentando desde periodos anteriores requería determinar que horas del día eran las más críticas, para tomar las medidas respectivas en cuanto a la disponibilidad de personal para atender la demanda. Para conocer esto debía analizarse el proceso de matriculas, ya que este, hacía que la repuesta en el servicio se retrasara, lo que influía en la satisfacción del servicio por parte del usuario.

Para el análisis de la situación, se llevó a cabo la aplicación de un formato en el que se recopilarían datos, que traducidos en información nos permitirían analizar la situación que se presentaba durante el proceso de matriculas.

La aplicación del formato se realizo durante la primera semana de Octubre de 2004 en horarios de 9 am. 12. m y de 2.pm. 5 pm. En el que se daba desarrollo al proceso. Una

vez culminada la recopilación de datos; el análisis de la información, arrojó como resultado, que las horas de mayor afluencia de personas durante la semana estuvieron comprendidas entre las 9:30 am. 11. am y en la tarde entre las 3:30 pm. 5 pm; prácticamente el desarrollo de toda la jornada representaba condiciones críticas, la cantidad de personas que llegan por hora aproximadamente estuvo entre 19 y 24 durante las horas críticas en ambas jornadas, de las cuales el promedio de atención estuvo entre 13 y 16 personas por hora, quedando en espera por el servicio en promedio entre 6 y 8 personas aproximadamente durante la semana de matriculas. Para mantener niveles de servicio adecuado y aceptado por los usuarios, se propusieron algunas recomendaciones para atender la demanda y evitar el abandono por parte de los interesados del servicio del ILUIS. (Ver formato 5)

Acción: Los resultados de la propuesta se verán el la próxima jornada de matriculas, ya que anteriormente no existían puntos de referencia con los cuales comparar como hasta ahora.

La distribución del personal disponible en funciones específicas agilizará el flujo de personas y disminuirá el tiempo de espera de los usuarios. Los cuales serán agrupados según sus requerimientos. Los usuarios del Instituto para estos ciclos de matriculas estarán divididos en cuatro grupos especiales:

El primero, los interesados en recibir información sobre los programas; *el segundo*, los que requieren presentar prueba clasificatoria y/o entrevista, *el tercero*; los usuarios que entran al procedimiento de matriculas y por último los usuarios especiales, que requieren información muy detallada de casos muy específicos y particulares o que requieren certificados de nivel. Se requiere entonces ubicar puntos de atención específica y pertinentes a las necesidades particulares de cada grupo de usuarios, descentralizado la atención del punto de secretaria y mejorando el tiempo de respuesta y atención al Usuario.

Al analizar los problemas identificados, se evidenció que el flujo de información dentro del Instituto y la en la atención al Usuario son la esencia de las labores operativas. Junto con

la mesa de trabajo se identificaron que los procesos que soportan la actividad misional del Instituto eran los que generan gran cantidad de los problemas descritos. Dentro de los cuales están contenidos los procedimientos clasificados como Académicos Operativos; en los que se detectaron las actividades que provocaban retrocesos, lo que no agregaba valor al servicio prestado, siendo esta la característica principal de los problemas identificados. En cuanto a los procedimientos Financieros y de Recursos Humanos, se identificó que la mayoría de las actividades que encierran estos procedimientos obedecen al seguimiento de la normatividad de la Universidad y las establecidas por la Ley nacional las cuales aunque no aportan valor al procedimiento deben estar contempladas, por ser reglamentarias en el contenido de los mismo.

4.6 ANÁLISIS DE LOS RECURSOS

Para el análisis del manejo de los recursos físicos pertinentes a la ejecución de tareas y/o actividades propias del Instituto de Lenguas de la UIS, fue fundamental el conocimiento en forma integral del proceso generador de servicio. para el análisis de la distribución y uso de los recursos asignados a las áreas funcionales.

- **En cuanto al personal:**

Con el cambio de Dirección en el 2004; llegaron ajustes administrativos; como fue la rotación de personal, con lo que se redujo la nomina administrativa del ILUIS en un 25%, soportada por la fusión de algunos cargos del ILUIS como fue la de la Coordinación de programas especiales cuyas responsabilidades quedaron contenidas dentro de las funciones de la Coordinación Académica, fueron cambios que provocaron tensiones en el clima laboral entre los funcionarios del ILUIS. El empalmen de los nuevos funcionarios, con los compañeros de trabajo y con los pasos involucrados en la generación del servicio ofrecido por el ILUIS; fue un proceso que se mantuvo dentro de la condiciones normales de cordialidad y camarería.

Debido a la inexistencia de un manual operativo que contuviera cada uno de los procedimientos desarrollados en la prestación del servicio, fue necesario realizar

capacitación al nuevo personal sobre el cargo que llegaba a ocupar, ya que no existían documentos que evidenciaran las funciones pertinentes a los cargos del ILUIS. En vista de esto la Coordinación de Desarrollo Humano de la nueva Dirección, liderada por la Ingeniera Marbeen Mosquera, tomó la iniciativa de emplear como referencia el formato de análisis de cargo (ver formato 1) para el levantamiento del manual de descripción de cargos del ILUIS, para evitar pasar nuevamente por un proceso de empalme como el que se dio cuando ocurrió el cambio de Dirección. El diseño de un documento que contenga las competencias requeridas en el personal que labora en el ILUIS, sin duda alguna genera valor a la Institución, ya que el desarrollo se traduce en eficiencia y compromiso con el crecimiento organizacional.

Actualmente el personal que labora en el ILUIS cuenta con los medios necesarios para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, bajo una política de racionalización de los recursos invertidos; con el fin de cumplir, oportuna y efectivamente, con el ofrecimiento de un servicio de calidad.

▪ **En cuanto a equipos de oficina:**

Los elementos para el desarrollo de los procesos; tales como: Equipo de cómputo, software, equipo de comunicaciones telefónicas, fax y conexión a la red interna de la UIS y a Internet; son de uso permanente y están disponibles en cada puesto como herramientas básicas de trabajo, para el desarrollo de las operaciones diarias que integran el portafolios de servicios que se ofrece a la comunidad en general. El buen uso de estos recursos se hace bajo la asesoría permanente del Área de Soporte Técnico.

Durante los periodos de matriculas, la congestión de trabajo como se mencionó anteriormente se incrementa haciendo más necesario para el desarrollo de las actividades, el uso de los equipos de cómputo. Cada una de las áreas funcionales cuenta con un computador y una impresora, en algunos casos se hace necesario la adecuación de espacio físico dentro de los cubículos para la ubicación de un computador adicional en donde trabaje el auxiliar administrativo, tal situación tuvo lugar en la primera semana de octubre durante la jornada de matriculas, en donde la Coordinación Académica del

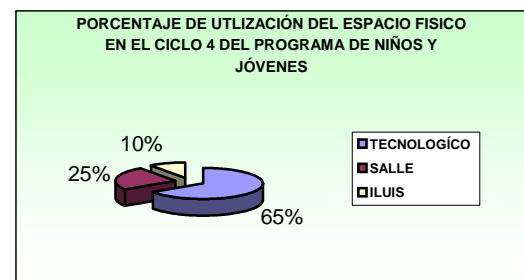
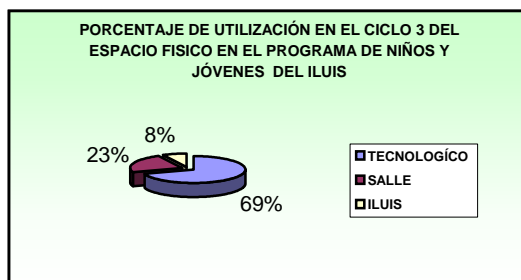
programa de adultos necesitó de la Instalación de un equipo de computo adicional para el desarrollo y cumplimiento de las funciones debido a la carga de trabajo.

▪ **En cuanto a la planta física:**

Las instalaciones que poseen el Instituto para el funcionamiento administrativo actualmente tiene las siguientes características: un área de 62m², donde alberga 15 puestos de trabajo, allí se atiende la actividad de matriculas, registro contable y financiero, coordinaciones académicas, dirección, mantenimiento y soporte, servicios varios, y medios y recursos. Las oficinas están organizadas en cubículos de aproximadamente 6 m², donde laboran entre una y tres personas simultáneamente.

La capacidad, en cuanto a espacio físico se refiere, con que cuenta el Instituto de Lenguas de la UIS, no es suficiente, de lo cuál dan testimonio las siguientes cifras: en el programas de niños y jóvenes durante el tercer ciclo del año en curso; en el ILUIS se desarrollo sólo 8% del los cursos abiertos, el 23% en la Salle y 69% en el Tecnológico , la situación no mejoró en el ciclo 4; en donde el porcentaje de disponibilidad de espacio físico para el desarrollo de las actividades mostró un comportamiento similar; 10% en el ILUIS, 25% en la Salle y 65% en el Tecnológico. (ver figura 7 a y 7 b)

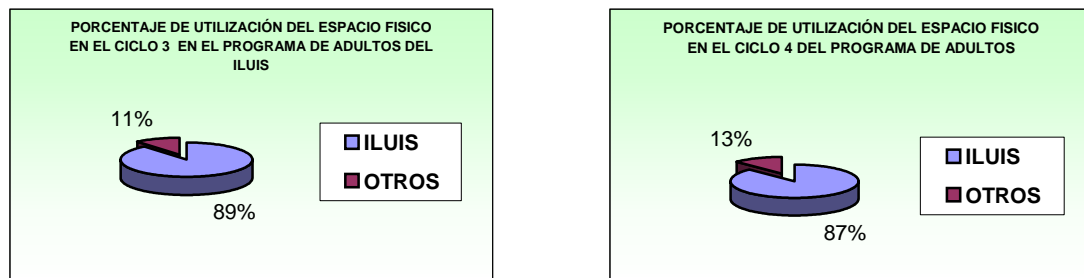
figura 7a y 7b .porcentaje de utilización del espacio físico en los programas de niños y jóvenes



El desarrollo de los programas de adultos en el tercer ciclo el del año actual son más alentadores ya que el 89% de las clases se desarrollaron en el ILUIS, y solo el 11% en espacios diferentes, para el cuarto ciclo los resultados siguieron el mismo

comportamiento, 87% en el ILUIS y solo el 13% en otros espacios físicos. Lo que evidencia la necesidad de mayor disponibilidad de espacio físico para el desarrollo de los programas académicos.¹⁷ (ver figura 8a y 8b)

figura 8a y 8b .porcentaje de utilización del espacio físico en los programas de adultos



La necesidad de alquilar y/o prestar aulas en espacios exteriores al asignado para el funcionamiento propio, tanto dentro como fuera de la Universidad, ocasiona el desplazamiento de los alumnos, del cuerpo docente y del material pedagógico. El traslado de él equipo necesario para el progreso de las clases hace que el riesgo de presentar algún tipo de avería sea mayor, del que se presenta con el desplazamiento interno en las instalaciones propias del Instituto. Cuando la demanda por parte de la comunidad es mayor que la capacidad física del Instituto; se da una restricción de capacidad; con lo que se incurre en un costo de oportunidad por no generar el número de cursos que la comunidad requiere.

La evidencia de que la planta física disponible para el desarrollo de los programas académicos no es suficiente para atender la demanda de los servicios en el ILUIS, lo justifican la necesidad de alquilar espacios ajenos para el desarrollo de sus programas académicos como se expuso anteriormente. Con el fin de atender esta falencia institucional el ILUIS se diseñó el Proyecto de la ampliación de la capacidad instalada del Instituto de lenguas de la UIS, proyecto conformado por cinco componentes básicos a

¹⁷ Información suministra por la Coordinaron Académica del ILUIS.

saber: *la construcción de las obras físicas de la sede del Instituto, el suministro de equipos, la dotación, los costos de administración y los costos de operación.*

Con el desarrollo de dicho proyecto se busca alcanzar un impacto social que se vea reflejado positivamente en el perfil del egresado UIS, por medio del desarrollo de competencias comunicativas en una segunda lengua

Sobre la construcción del edificio, el Rector de la UIS Álvaro Beltrán Pinzón explicó, en entrevista publicada el sábado 9 de Octubre del 2004 en un periódico local, que sus obras se encuentran paralizadas porque en el 2003, cuando se terminó la estructura, no se tenía disponibilidad presupuestal para su terminación. Actualmente, se adelantan los diseños arquitectónicos para abrir la convocatoria de terminación de la obra, con miras a concluir las en el 2005.

La Universidad ha reorientado el uso de esta edificación para alojar en él a la facultad de ciencias humanas que comprende nueve escuelas y 2654 estudiantes.

Con lo que se pretende subsanar la falencia de la capacidad instalada para el cubrimiento total de la demanda existente.

▪ **En cuanto al material académico:**

El Instituto de Lenguas cuenta con 1361 cassettes de audio, 193 videos, 191 libros para consulta a estudiantes, 1968 libros para consulta a docentes y 508 revistas de consultas. Debido a las inmensas limitaciones en infraestructuras, estos no se encuentran en el mismo espacio físico. Algunos como los videos y casetes se encuentran en la secretaría, otros en el área de la fotocopiadora, y otros en medios y recursos. Los archivos físicos se encuentran almacenados en el baño del quinto piso del edificio de Humanidades.

Actualmente no se presentan inconvenientes de insuficiencia de material para cubrir las necesidades de demanda de los programas académicos por parte de los usuarios del servicio, ya que la realización de los pedidos se hace cada vez termina un ciclo; con el objetivo de mantener existencias de material académico con el fin de soportar el

desarrollo de los cursos con el material didáctico indispensable para el correcto funcionamiento de los ciclos abiertos.

Cuando se presenta un incremento en la demanda, la entrega de material, que se ve un poco afectada, es la del material para el programa de niños y jóvenes; esto es debido a la gran demanda que existe de estos programas en el ILUIS, ya que por ciclos se matriculan más de 1000 niños en el programa de niños y jóvenes.¹⁸ Debido a esto el volumen de los pedidos es superior al de los demás programas, lo que hace que en algunas ocasiones se entregue material a los usuarios fuera de la fecha prevista. Para evitar entrar en este tipo de situaciones se recomendó, a corto plazo, hacer pronósticos con respecto a las demandas por periodos anteriores, para de esta forma proyectar la cantidad de unidades que posiblemente se requerirán para el nuevo ciclo, con lo que se reducirían las entregas posfechadas de material en estos programas.

¹⁸ Información suministrada por la Coordinación Académica del ILUIS.

5. CONFRONTACIÓN, APROPIACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS Y DE RECURSOS HUMANOS AL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

5.1 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, carece de la documentación de los procedimientos del sistema generador de servicios; durante la fase de confrontación de los procedimientos de la División Financiera y de Recursos Humanos de la Universidad Industrial de Santander con los procedimientos del ILUIS, debió determinarse qué procedimientos tenían aplicabilidad a los procesos existentes en el ILUIS, la puesta en marcha de la confrontación de los procedimientos, requirió que se analizaran cada uno de los procesos responsables de la generación del servicio, para determinar los procedimientos que por su naturaleza debían ser confrontados con los de las unidades (*División Financiera y de Recursos Humanos de UIS*) tomadas como referencia

Para el desarrollo de la confrontación de los procedimientos fue necesario el reconocimiento de los procesos internos generadores del servicio. La primera de ellas fue la documentación sobre la forma en que el Instituto de Lenguas de la UIS operaba como unidad académico administrativa en la Universidad. Para el cumplimiento de esta fase fue necesaria la colaboración de la tanto de la anterior Dirección como de la actual quienes mantuvieron activa colaboración en este aspecto; la identificación y reconocimiento de los procesos internos de ILUIS encargados de la generación de valor fueron el siguiente avance en el desarrollo de la confrontación.

El proceso de descentralización de la Universidad Industrial de Santander, ha requerido de la estandarización de los procedimientos y la documentación de los procesos internos de cada unidad, como medio facilitador en el adecuado desarrollo de los mismos, otorgando elementos efectivos a cada uno de los cursos de acción tomados en las

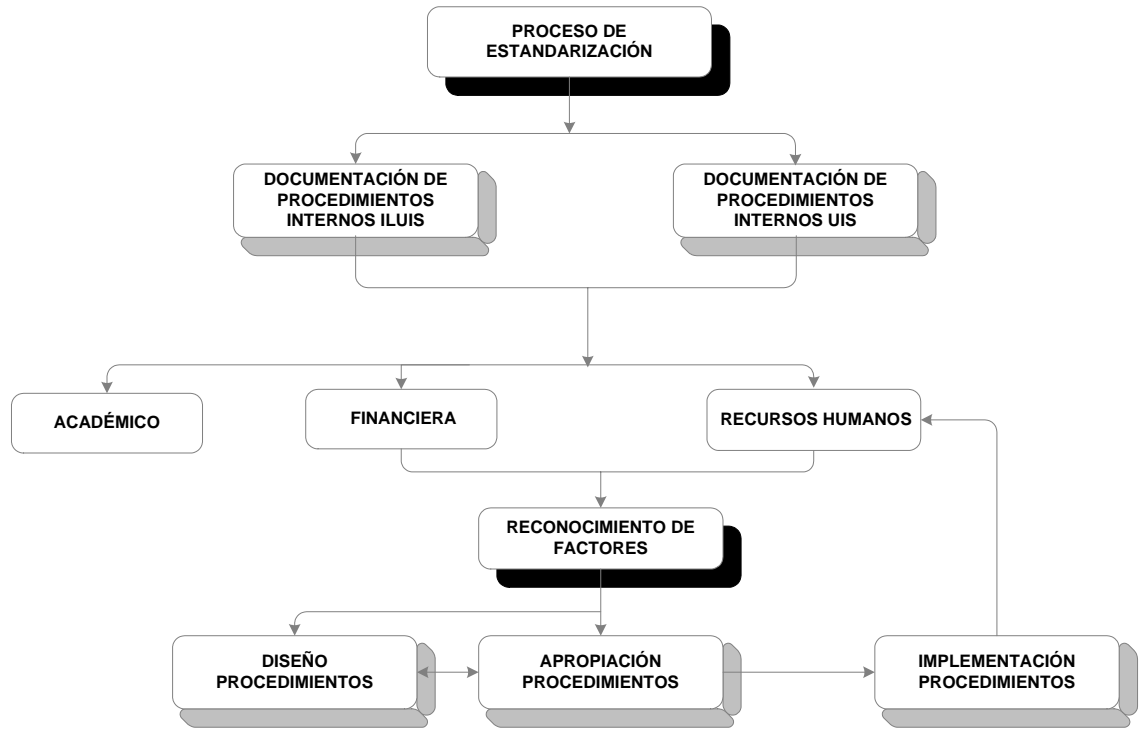
distintas actividades propias, con el fin de diligenciar procesos que contengan valor al usuario final.

Por lo tanto la adaptación y modificación de los procesos el ILUIS, como unidad académico administrativa adscrita a la Escuela de Letras; deben llevarse acabo con el propósito de seguir con los lineamientos directivos de la Universidad Industrial de Santander, Con el fin de que la documentación actual de los procesos del Instituto sea válida y acorde con las nuevas políticas de descentralización propuestas por la Universidad. Además de que los requerimientos Institucionales por parte de la UIS hacen que las unidades académico administrativas como el ILUIS deban diseñar e implementar los procedimientos que estén contenidos en los procesos involucrados en la cadena de valor en la organización.

El Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, no cuenta formalmente con la documentación de sus procesos relacionados en un manual operativo, sin embargo, la forma en que se desarrollan los procesos internos en la Institución son en parte, ejecutados por la experiencia con que cuenta el personal que allí labora; lo que genera ineficiencia en los procesos cuando hay rotación de personal en la organización; debido a que el empalme de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo se tornan más demoradas, ya que no existe una manual estándar que permita identificar las funciones y responsabilidades del cargo y por supuesto la forma en que se ejecutan los procedimientos relacionado con los procesos generadores de valor.

Los requerimientos Institucionales por parte de la UIS hacen que las unidades académico administrativas como el ILUIS deba diseñar e implementar los procedimientos que estén contenidos en los procesos productivos de la cadena de valor en la organización.

FIGURA 9. CONFRONTACION Y ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS



Los procedimientos confrontados fueron los de la División Financiera, la División de Recursos Humanos, exceptuando a los procedimientos académicos, pues son diferentes en su naturaleza. Para la Universidad se dan como un proceso de selección de los aspirantes a ingresar a sus programas académicos, y en el Instituto de Lenguas se dan como un proceso de clasificación en cada uno de los programas ofrecidos, razón por la cuál no están contemplados en el diagrama de la confrontación de los procedimientos; estableciendo un sistema operativo integral y efectivo que apoye la consolidación en el mercado. (Ver figura 9)

5.1.1 Reconocimiento de factores institucionales del ILUIS. El reconocimiento de los factores institucionales, tales como la calidad y actualización periódica de los programas académicos, el crecimiento organizacional, entre otros, permiten identificar los procesos claves dentro del Instituto, los cuales, son responsables de generar valor en el producto o servicio ofrecido como resultado final.

Para el Instituto de Lenguas es primordial mantener la totalidad de sus programas académicos actualizados, bajo las tendencias pedagógicas más representativa e innovadoras en la enseñanza de lenguas extranjeras, por lo cual, se requiere la periódica revisión de sus métodos de enseñanza y la creación de programas de estructuración académica que renueven los mecanismos de aprendizaje, evaluación y retroalimentación para los estudiantes de ésta Institución. En el desarrollo de estas actualizaciones se requiere la previa capacitación, tanto del personal docente como del administrativo, pues como elementos claves de la interrelación estudiante-instituto, deben estar preparados para brindar la información y la pedagogía requerida de forma concreta y coherente con los nuevos lineamientos académicos.

El Instituto de Lenguas está constituida como una entidad autosostenible, lo cual implica, la no recepción de ningún aporte financiero de La Universidad. Esto requiere por parte del Instituto la concepción de planes de gestión y acción que les permita generar los recursos económicos requeridos para cubrir sus costos totales y concebir su crecimiento Institucional y su consolidación competitiva en el mercado regional.

5.1.2 Diseño de los procedimientos del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander. El formato, que da el diseño a los procedimientos del Instituto de Lenguas de la UIS, sigue los parámetros estructurales, que se le dieron a los procedimientos elaborados en el Manual Operativo de la División Recursos Humanos de la Universidad Industrial de Santander, con el propósito de mantener una forma de presentación pertinente que identifique las unidades académico administrativas como parte activa de la funcionalidad universitaria.

Las siguientes características se encuentran en la presentación de los procedimientos; la cual esta relacionada de la siguiente manera. (Ver formato 2 y 3).

- Presentación del procedimiento
- Objetivo del procedimiento
- Características del procedimiento
- Proveedores
- Insumos
- Resultados
- Clientes
- Procedimientos Relacionados
- Normativa General
- Diagrama del procedimiento
- Descripción el procedimiento
- Responsable
- Normatividad

En cuanto al diseño del contenido de los procedimientos, se realizó un análisis junto con la mesa de trabajo del ILUIS de la forma en que se desarrollan las actividades generadoras de valor, con el fin de reconocer las tareas, actividades, procesos subdivididos en procedimientos que finalmente contribuirían a la formulación de modelos preliminares de cada uno los procedimientos.

5.1.3 Metodología para la apropiación de los procedimientos del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.

5.1.3.1 Identificación de procedimientos a apropiar. Con la apropiación de los procedimientos de Recursos Humanos y Financieros de la Universidad Industrial de Santander al Instituto de Lenguas de la UIS, se busca diseñar un Manual de Procedimientos coherente con los Manuales Operativas de las Divisiones Recursos

Humanos y Financieros de la UIS; con miras a fortalecer el Instituto como ente generador de servicios en lenguas extranjeras a la comunidad.

Por medio de la identificación de procedimientos, se recabó la información referente a las actividades propias del Instituto y de los Procedimientos desarrollados que serían parte del manual operativo. En base a esta información y después de recopilar toda la documentación disponible respecto a los Manuales Operativos de las Divisiones de Recursos Humanos y Financiera de la UIS, se inició el proceso de confrontación, donde se determinaría de forma concluyente cuáles del total de los procedimientos consignados en los Manuales anteriores serían Apropriados al ILUIS. El criterio de Selección obedeció a las características particulares de cada procedimiento, que eran propias a la funcionalidad del Instituto de Lenguas.

Los procedimientos a Apropiar son:

▪ **Procedimientos Financieros.**

- Programación Presupuestal
- Elaboración del Plan de Inversión.
- Modificación Presupuestal.
- Reserva Presupuestal.
- Compras por montos inferiores a 300 SMMLV.
- Orden de Prestación de Servicios u Órdenes de Trabajo.
- Contratación por montos de 300 a 500 SMMLV.
- Licitaciones.
- Importaciones por montos inferiores a 300 SMMLV.
- Orden de Pago.
- Fondo Fijo Renovable.
- Caja Menor.
- Compras de Pasajes.
- Ingresos por Bancos.
- Ingresos por Caja.

-Egresos por Bancos.

-Ingresos de elementos al inventario.

-Baja de elementos del inventario.

-Inventario Físico.

-Préstamo de Bienes.

-Ingresos de elementos por fabricación.

-Trámite de donación de bienes.

▪ **Procedimientos de Recursos Humanos.**

-Contratación de personal docente hora Cátedra.

-Contratación de personal OPS.

-Contratación de entidades de Outsourcing.

A través del proyecto de Manual Operativo de la División Financiera y el Manual Operativo de la División de Recursos Humanos de la Universidad, se identificaron actividades en cada procedimiento, de responsabilidad directa de cada Unidad Académico y Administrativa, que no precisan tareas ni responsabilidades internas; por lo cual, y por requerimientos propios del manual operativo del Instituto, se identificaron y adecuaron las tareas correspondientes a cada una estas actividades, según las necesidades operativas del flujo de información, de documentación y de procesos del Instituto de Lenguas; y se realizó la asignación de responsables del Instituto en cada una de ellas. La asignación fue el resultado de la pertinencia de cada uno de los cargos y de las Áreas Funcionales dentro del Instituto, en la ejecución de las actividades.

5.2 ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

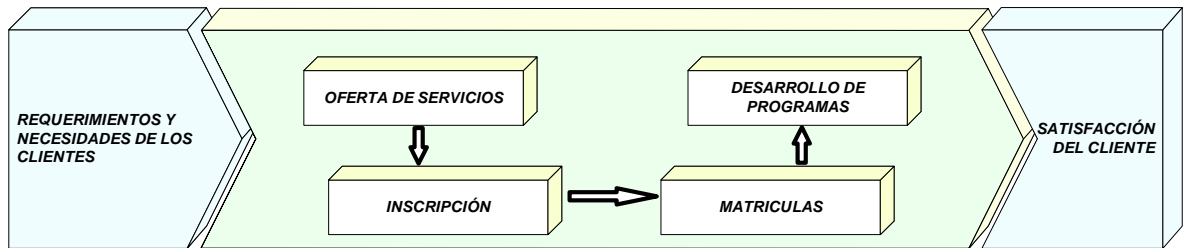
Para el desarrollo del Instituto de Lenguas, como unidad académico administrativa, adscrita a la Escuela de Letras de la Universidad Industrial de Santander, es necesaria la estructuración de los procesos que están contenidos en su sistema generador de valor, con el fin de generar un servicio acorde a los requerimientos de calidad exigidos por los usuarios.

El desarrollo de los procesos través del mejoramiento continuo, por medio de la adopción de metodologías encargadas de abrir camino de avance en los sistemas productivos dentro de las organizaciones, debe permitir la formulación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento organizacional.

La cadena de valor del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander; está basada en el ofrecimiento del servicio en lenguas extranjeras a la comunidad en general. (Ver figura 10). Su sistema organizacional está integrado por anillos funcionales, compuestos por cada una de sus áreas. Estos anillos se encuentran encadenados uno al otro; de tal forma que el desempeño en conjunto, debido al enlace existente, determina la calidad del servicio.

Los resultados recabados en las distintas reuniones sostenidas con los diferentes funcionarios del Instituto durante el desarrollo del proyecto, permitieron agrupar las distintas actividades productivas llevadas acabo en esta entidad en un orden lógico que facilitó la localización de tareas ociosas, repetitivas y/o que tenia recurso humano sobreasignado. En la estructuración de los procedimientos, estas tareas fueron eliminadas o cambiadas en su esencia, elaborando procedimientos efectivos y ajustados a los requerimientos propios tanto de los usuarios del servicio como de los responsables de realizar cada actividad productiva. Por tanto las personas y los recursos físicos utilizados, en algunos casos, fueron reasignados, ajustados a los lineamientos legales y normativos de la UIS, a las actividades de mayor relevancia en el proceso productivo del Instituto de Lenguas.

FIGURA 10 CADENA DE VALOR DEL ILUIS



5.2.1 Clasificación de los procedimientos según naturaleza. La clasificación de cada uno de los procedimientos relacionados en los procesos identificados, por áreas según organización funcional del ILUIS. De esta forma la división de los procedimientos se desplegó según naturaleza, así se dividieron en Recursos Humanos, Financieros, Académicos-Operativos. Esto se desarrolló con el fin de facilitar la búsqueda para la consulta de los usuarios y para dar cumplimiento a los lineamientos de descentralización y estandarización de procedimientos en la UIS.

▪ **Procedimientos Financieros.**

-Presupuesto

- Programación Presupuestal.
- Elaboración del Plan de Inversión.
- Modificación Presupuestal.
- Reserva Presupuestal.

Contratación y Compras:

- Compras por montos inferiores a 300 SMMLV.
- Orden de Prestación de Servicios u Ordenes de Trabajo.
- Contratación por montos de 300 a 500 SMMLV.
- Licitaciones.
- Importaciones por montos inferiores a 300 SMMLV.
- Orden de Pago.

- Devoluciones.
- Fondo Fijo Renovable.
- Caja Menor.
- Compras de Pasajes.

Ingresos y Egresos

- Ingresos por Bancos.
- Ingresos por Caja.
- Egresos por Bancos.

Inventarios

- Ingresos de elementos al inventario.
- Baja de elementos del inventario.
- Inventario Físico.
- Préstamo de Bienes.
- Ingresos de elementos por fabricación.
- Tramite de donación de bienes.

▪ **Procedimientos de Recursos Humanos.**

- Contratación de servicios personales por Outsourcing.
- Vinculación de personal Auxiliar Administrativo.
- Contratación de personal docente hora Cátedra.
- Contratación de servicios profesionales y no profesionales por OPS.
- Contratación de servicios con entidades de Outsourcing.

▪ **Procedimientos Académicos.**

- Preparación y Aplicación de entrevista y pruebas clasificatorias.
- Preparación y Aplicación de Exámenes Supletorios.
- Selección de Personal Docente.

-Matriculas.

-Propuesta UIS

Una de las falencias más notables en el ILUIS era la falta de un manual de cargos, en donde se estipularan los deberes, derechos y responsabilidades en cada uno de los que ejercían labores, lo que dificultaba la asignación de responsables en alguno de los procedimientos. El análisis de la estructura Organizacional del ILUIS Se llevó a cabo para tener una mayor certeza en cuanto a la asignación de responsables en los procedimientos y para determinar exactamente los procesos claves, que por su funcionalidad y naturaleza, contenían procedimientos que aunque no se hallaban documentados existían de forma pragmática en el desarrollo de actividades diarias en el ILUIS; los cuales debían apropiarse al diseño del manual Operativo, para mejorar el desempeño misional, a través de procesos más eficientes.

5.3 MANUAL OPERATIVO DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

5.3.1 Introducción.

Una de las estrategias de mejoramiento, que buscan alinear los parámetros comunes al desarrollo de las actividades funcionales propias de las empresas, es la estandarización de procedimientos relacionados con los procesos generadores de valor en las organizaciones; con el objetivo de hacer los procesos más eficientes, eliminando las actividades en los procedimientos que no generan valor. Obteniendo como resultado, un sistema eficiente y flexible a los cambios; lo que hace necesario, la rápida capacidad de respuesta para mantenerse activo dentro del mercado.

El cambio constante; convierte a los sistema generadores de valor estáticos del pasado, en sistemas dinámicos, haciendo evidente la estandarización de los procedimientos de las organizaciones, con la cual se logra mayor rapidez en los procesos de empalme dentro de

las unidades estratégicas de negocio, debido a que, en los manuales operativos, se encuentran documentados los procesos internos de la empresa en los cuales se basa el sistema de valor empresarial que manejan.

Conciente del cambio y de la adaptabilidad que debe manejarse para seguir compitiendo en el mercado el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander ha estandarizando sus procedimientos por medio del Proyecto de un manual operativo; que reúne la documentación de su sistema generador de servicios; con miras a fortalecer la calidad de la prestación de los programas académicos que ofrece a la comunidad.

5.3.2 Objetivo.

Documentar los procesos Académicos, Recursos Humanos, Financieros de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras; en el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.

5.3.3 Codificación.

- **Estructura general del Código:**

Instituto de Lenguas. Proceso. Número el Procedimiento

La totalidad de los procedimientos están identificados como parte del manual operativo del Instituto de Lenguas con las letras IL.

El segundo componente del código corresponde a las iniciales del proceso al que pertenece. (Ver tabla No. 2)

El tercer componente es un número de dos dígitos que identifica su orden en el proceso. Un ejemplo de codificación es IL.AO.01 que identifica al procedimiento de Preparación y Aplicación de entrevista y pruebas clasificatorias. Las letras IL, identifican al Instituto de

Lenguas de la UIS, las dos siguientes letras AO identifican a los procedimientos Académicos Operativos, seguidas de dos dígitos 01 que identifica su orden de aparición en la documentación del manual operativo del ILUIS.

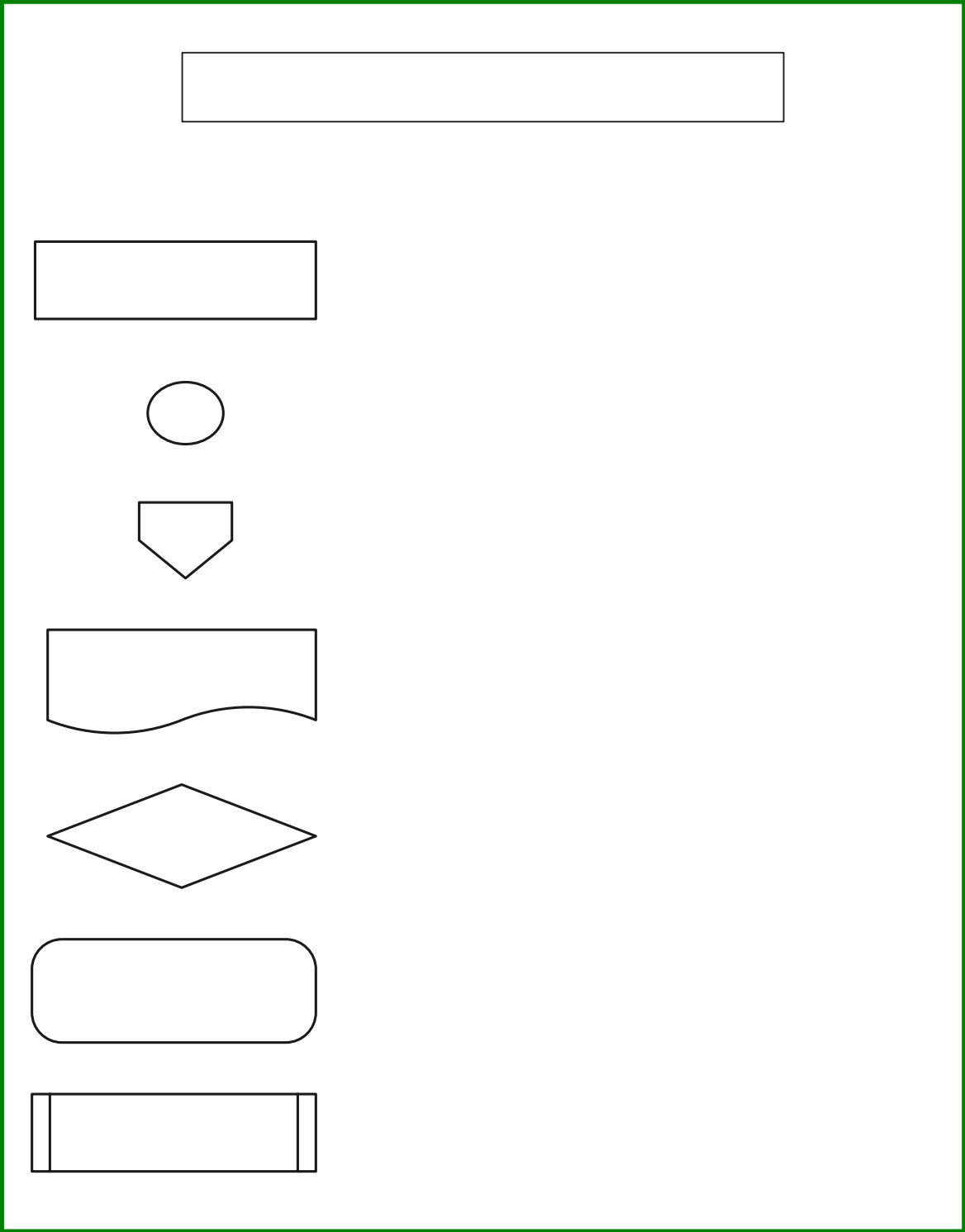
▪ **De los Proceso Financiero y de Recursos Humanos:**

Para efectos del la apropiación, la codificación se tomó directamente de los procedimientos consignados en los manuales operativos de la División Financiera y de la División de Recursos Humanos de la UIS. A este código se les anexo en la parte inicial las letras IL. las cuales Identifican al Instituto de Lenguas.

Tabla No. 2 Codificación general de los Procedimientos

Código	Procesos
IL.AO.--	Académicos Operativos
IL.RH.--	Recursos Humanos
IL.F--.--	Financieros

5.3.3 Convenciones y observaciones



6. PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

6.1 INDICADORES DE GESTION

En el manual de indicadores se incluyen aquellos que fueron validados en las mesas de trabajo que se conformaron en el Instituto de Lenguas de la UIS, quienes participaron activamente durante el desarrollo de este proyecto.

El comportamiento de una organización o del despliegue de cada una de sus partes, puede ser medido a través de indicadores de gestión los cuales tiene por objetivo cuantificar el desempeño organizacional, cuya magnitud al se comparada con algún patrón de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la que se tomaran las acciones pertinentes al caso bien sea para efectos correctivos o preventivos.¹⁹

La variabilidad es propia de los procesos; debido a esto es necesario conocer la causa o causas que ocasionan dicha variación, para determinar si esta es norma o anormal dentro del proceso que esta siendo analizado y de esta forma actuar según sea conveniente para el mejoramiento de los procesos de la Organización.

En el INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, este proceso de inicia, debido a la necesidad de conocer la evolución del desempeño de cada una de áreas funcionales que integran la organización, la aplicación de los indicadores lleva el propósito de tomar las decisiones mas acertadas en busca de un mejor desempeño organizacional en miras al mejoramiento prestado a la comunidad en general.

¹⁹ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Bogota: 3R Editores, 1998. p 33

6.2 ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTADER

La necesidad del desarrollo de los indicadores de gestión nace en el plan estratégico del Instituto de Lenguas, el despliegue de los mismos se da en forma de cascada de arriba hacia abajo en cada nivel bien sea estratégico, táctico u operativo.

Los indicadores Corporativos son los que se desarrollan en el nivel estratégico de la organización, de estos mismos se deriva el despliegue de los indicadores en el nivel táctico o unidad estratégica de negocio de estos últimos se derivan los indicadores para el nivel operativo.²⁰

Siguiendo con los lineamientos anteriores, los indicadores deben surgir de la necesidad de información, para evitar el diseño de indicadores que no aporten real significancia para la toma de decisiones acertadas buscando que estos generen el valor agregado al servicio que los usuarios esperan, (lo cual está representado por las flechas de color azul en la gráfica). El manejo de la información, para el diseño de indicadores, se consolida de abajo hacia arriba fortaleciéndose y filtrándose de un nivel a otro. Se ve la manera como una vez establecidos los indicadores, se consolidan a la inversa, es decir que la información va fluyendo desde el nivel operativo, consolidándose al nivel táctico y de este al nivel estratégico, (la representación está dada en la figura por las flechas verdes). (Ver figura 11).

²⁰ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Bogotá: 3R Editores. 1998. p. 68

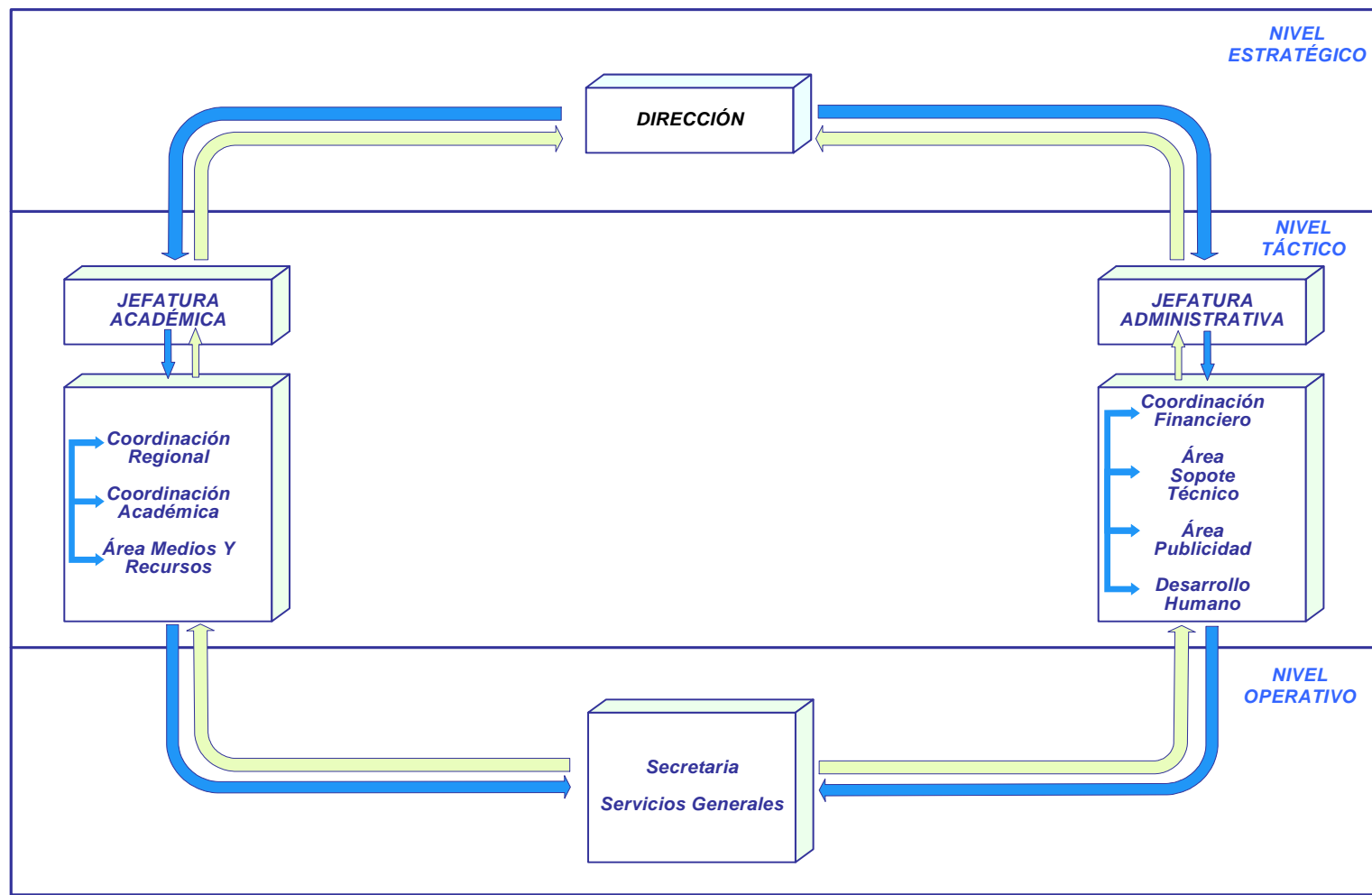


Figura 11. Despliegue y Consolidación de indicadores en cada nivel del Instituto de Lenguas de la UIS

6.2.1 Diseño de indicadores de gestión

Para el adelanto de esta etapa fue necesario identificar los factores clave de éxito en cada área funcional en lo referente a productividad, disponibilidad y utilización de los recursos y del espacio físico, competitividad laboral, costos, rentabilidad entre otros aspectos.

Para la identificación de los factores claves de éxito se aplicó un formato, con el objetivo de identificar en cada una de las áreas funcionales los factores claves, la estrategia que empleaban para su cumplimiento y la prioridad que le daban según el nivel de importancia que tuviera para cada una según sus funciones y responsabilidades, información que serviría de soporte para el levantamiento de los indicadores de gestión de los procesos en las áreas del ILUIS. Durante el diligenciamiento del formatos se asesoró sobre el mismo y se aclararon las dudas que se presentaban, con el fin de obtener información verídica que representara una contribución importante para el diseño del manual de indicadores del ILUIS.

El desarrollo del manual de indicadores de gestión será parte fundamental para el mejoramiento de la calidad del servicio, a través de procesos mas eficientes y eficaces, tomando las medidas pertinentes para la mejor toma de decisiones claves para el funcionamiento correcto de la organización.

El diseño de los indicadores dentro de las organizaciones está dado en instancia principal por la Dirección de la Organización la cual hace parte del Nivel estratégico, es responsabilidad de este nivel determinar los lineamientos que deben ser necesarios mantener bajo control en forma general, para llevar a cabo con éxito el cumplimiento de la razón de ser principal de la misma.

Para la identificación de los indicadores a diseñar en las diferentes áreas funcionales del Instituto de Lenguas de a UIS, se establecieron los parámetros a medir en conjunto con cada Jefe de las áreas funcionales existentes; quienes son los responsables de implementar y velar por el correcto funcionamiento de los indicadores, para mantener bajo control la gestión de cada área funcional.

El manejo eficiente de la información, es clave para la organización; ya que esta representa un medio facilitador, en la identificación de los detalles del nivel de desempeño que alcance el sistema generador de servicios, teniendo como principal objetivo, la búsqueda del mejoramiento continuo, permitiendo alcanzar niveles de servicio que permitan el posicionamiento del Instituto de Lenguas como la organización más eficiente en sus procesos y servicios en un umbral de tiempo a mediano plazo.

6.2.1.1 Ficha técnica de los indicadores. Los indicadores de gestión en la esquina superior derecha están identificados con una nomenclatura que determina si el indicador ya existía y estaba documentado, solo existía o no existía. La propuesta del manual de indicadores, no contaba con antecedentes de documentación, lo que significa que todos los indicadores plasmados en el manual, no habían existido, lo que se simbolizará con un círculo de color rojo.

6.2.1.2 Composición de los indicadores de gestión. Los indicadores para su correcta gestión deben cumplir con ciertas características mínimas que se describirán a continuación.

- **Fecha de actualización:** Corresponde a la última fecha de diligenciamiento y revisión del indicador.
- **Responsable de la toma de datos:** Es responsabilidad de quien se desempeña como auxiliar administrativo; coleccionar los datos en forma periódica en el área funcional pertinente al indicador.
- **Área de la toma de datos:** Lugar donde se desarrolla la información necesaria para el diligenciamiento del indicador.
- **Nombre:** Este debe ser concreto, claro, siendo lo más específico posible. El nombre identifica la característica o el hecho que se quiere controlar.

- **Objetivo:** Representa la razón por la cual fue creado el indicador, para qué y por qué.
- **Definición operacional:** Expresa la forma; si se trata de una proporción, razón, si son números absolutos o relativos definiendo una fórmula si se requiere.

Cuando se trate de indicadores se debe especificar claramente su forma de cálculo, lo cual implica una identificación exacta de los factores involucrados y la manera como se relacionan.

- **Fuente de información:** Corresponde al área que suministra los soportes y/o registros en donde está contenida la información necesaria para el diligenciamiento de los indicadores.
- **Unidad de medida:** Debe mantener relación con la definición operacional, corresponde a las unidades en que se van a expresar los indicadores. Por ejemplo porcentaje (%), pesos (\$), tiempo (días, meses), etc... Estos varían de acuerdo a los factores que se relacionen.
- **Meta:** Es el valor o rango en el que se debe encontrar el valor real del indicador para considerar que la actividad está dando los resultados esperados.
- **Periodicidad:** Corresponde a la medida de cuán a menudo se requiere la información. Permite evaluar las tendencias, analizar periodos y efectuar seguimientos.
- **Usuario:** Es el registro de quiénes deben conocer la información contenida en el indicador ya que la deben utilizar como fuente principal para la toma de decisiones.

6.2.1.3 Tipo de indicador: Corresponde a la naturaleza o el objetivo del indicador, por ejemplo de eficacia, eficiencia, productividad o efectividad. A continuación se enuncian los utilizados en el manual de indicadores.²¹

²¹ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Bogotá: 3R Editores, 1998. p 44

- **Indicadores de calidad:** Este tipo de indicador sirve para evaluar las cualidades y características de un producto o servicio
- **Indicadores de productividad:** Este tipo de indicador tiene ver con el número de actividades realizadas por unidad de recurso existente en un periodo dado.
- **Indicadores de eficiencia:** Es la relación entre los productos o servicios realizados y los recursos invertidos.
- **Indicadores de eficacia:** Determinan si un producto o servicio cumplió con los requisitos exigidos (tiempo, capacidad, etc.). Los indicadores de eficacia además son aquellos que permiten conocer si un objetivo planteado se logro o no, sin importar los recursos empleados.
- **Indicadores de análisis de variables financieras:** Este tipo de indicador es útil para el análisis financiero con base en razones y en series históricas.
- **Indicadores de análisis de composición:** Este tipo de indicador sirve de base para evaluar la asignación de recursos en una organización. Generalmente son cuadros que buscan establecer tenencias históricas para ciertos procesos.
- **Indicadores de utilización o de uso de un recurso:** son los índices que se utilizan para determinar la cantidad de operaciones o actividades realizadas por las áreas funcionales.

6.2.2 Desarrollo de la propuesta la manual de indicadores

6.2.2.1. Introducción.

La búsqueda constante del mejoramiento de los procesos en las organizaciones; con el fin de lograr sistemas organizacionales efectivos, hace necesario mantener en las unidades estratégicas de negocio, sistemas dinámicos y flexibles, factores significativos para alcanzar el nivel de competitividad; fortaleciendo la penetración y cobertura de la cuota de mercado. En las empresas sin importar su naturaleza (*servicios o manufacturas*), un parámetro a cubrir indiscutiblemente, es la satisfacción, ya que; la exigente demanda de los clientes, representa la razón de ser de las organizaciones y el motor para alcanzar la aceptación y el reconocimiento dentro del sector productivo incluyendo el sector servicios.

Es fundamental el conocimiento del desempeño organizacional, como estrategia facilitadora en el control del desarrollo productivo de las empresas; por medio de herramientas que permitan cuantificar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos en las áreas funcionales, como son los *Indicadores de Gestión*; cuyo resultado tendrá evidencia plasmada en los registros de trazabilidad (formato de indicadores); los cuales contribuyen significativamente al crecimiento institucional.

Una de las formas más certeras de llevar control sobre los procesos es por medio de la medición; la situación de las empresas cambiantes ante la demanda cada día más desafiante las posibilidades de alcanzar reconocimiento dentro del sector productivo solo es beneficio de aquellas empresas interesadas en mantener sistemas productivos eficientes y flexibles.

El Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, conciente de la competencia que existe en el sector generador de valor en el que se encuentra y en miras de ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios, ha emprendido estrategias que contribuyen al crecimiento productivo, como lo es, la adopción del el manual de indicadores, diseñado para el mejoramiento.

6.2.2.2 Objetivos.

- Diseñar indicadores que contribuyan a la medición de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad de la organizacional.
- Fusionar los factores claves de éxito de las áreas funcionales del Instituto de lenguas de la Universidad Industrial de Santander; en el diseño de los indicadores de gestión.
- Relacionar los indicadores a los procesos productivos involucrados en cada una de las áreas funcionales del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.

6.3 Diseño de los indicadores de gestión del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander

El formato que dio origen al diseño de los indicadores de gestión del Instituto de Lenguas; fue elaborado teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Misión por área funcional.
- Objetivo y contribución a la Institución por área funcional
- Procesos relacionados
- Factores claves de éxito por área funcional
- Estrategias llevadas más empleadas para el cumplimiento y ejecución de los factores claves de éxito.
- Orden de importancia de los factores claves de éxito por áreas funcional.

En este orden de ideas se desarrolló un formato (ver formato 6) para la identificación de los factores claves de éxito, a partir de la información consignada en el mismo, el cual fue diligenciado por cada una de las áreas funcionales, posteriormente se analizó la información obtenida junto con la mesa de trabajo del ILUIS en donde se depuraron los factores claves de éxito con el fin de relacionarlos a cada uno de los procesos claves involucrados en la cadena de valor, con el propósito de lograr el diseño de indicadores

que de forma implícita llevaran en su contenido esos factores que para cada área funcional representara un punto clave de desarrollo Institucional.

una vez superada esta etapa; se procedió con el diseño de la ficha de los indicadores de gestión para el ILUIS. La cual se expone a continuación. (ver formato 7)

6.4 PROPUESTA METODOLÓGICA

La metodología que corresponde al desarrollar en el diseño del manual de indicadores como propuesta de plan de mejoramiento al interior de Instituto de Lenguas de la UIS.

Las etapas que las conforman se describen a continuación.

6.4.1. Entrevista de apertura. La entrevista de apertura fue el primer contacto entre los funcionarios administrativos y la Dirección del ILUIS con el equipo encargado del proyecto. Durante esta entrevista se tuvo por objetivo darle a conocer a las directivas de la Institución toda la información sobre las ideas del proyecto a desarrollar, resaltando en que consiste y en que no el alcance del proyecto, con la finalidad de no crear falsas expectativas. Es vital mantener un dialogo claro y fluido que permita aclarar todos las dudas e inquietudes que surjan durante la entrevista, tanto por parte de los funcionarios de la ILUIS como par parte del equipo encargado del desarrollo del proyecto.

6.4.2 Reconocimiento de la Institución El inicio de esta etapa se remonta a las primeras visitas en el mes de Junio que se realizaron al ILUIS, cuyo objetivo principal era el de recolectar información acerca de las áreas funcionales existentes, Dirección, Coordinación Académica, Coordinación Financiera, Coordinación de Medios y Recursos, Soporte Técnico, Coordinación de Desarrollo Humano y Secretaria
Para obtener la información que se requería para el desarrollo del Manual de indicadores fue necesaria la colaboración de los funcionarios.

Con el propósito de facilitar el estudio de la situación de las áreas básicas del ILUIS, cada una de ellas ha sido dividida en elementos vitales. Dicha división se presenta en el siguiente cuadro. (Ver tabla 3)

Con la información recopilada en las área funcionales, se detectaron factores cualitativos que requerían ser controlados por los funcionarios, para lo cual el equipo de trabajo realizó una serie de preguntas que ratificaban la necesidad de mantener controlados los procesos que de desarrollaban en las áreas funcionales. Las cuales se describen a continuación.

6.4.2.1 Dirección. ¿Cual es el objetivo de la Dirección en la Institución?

- **Generación de recursos:** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Se han determinado la Misión y la Visión del ILUIS? la conocen todos los empleados?
- se realizó algún tipo de monitoreo del entorno para determinar la misión
- Contempla las donaciones dentro de la gestión de recurso?
- Cuenta con convenios con empresas para la gestión de recursos?
- Plantea estrategias de mercadeo para la gestión de recursos? Son estas acordes a la misión y Visión del ILUIS

- **Desarrollo de herramientas informáticas** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Cuenta con algún sistema de información actualmente?
- Maneja herramientas informáticas? Cuales?
- Existe algún proyecto a corto, mediano o largo plazo para desarrollar e implementar algún tipo de herramienta informática?

▪ **Plan de desarrollo Institucional** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Se han implementado los planes del Plan de Desarrollo?

-En su elaboración trabajan mancomunadamente todas áreas funcionales del ILUIS?

▪ **Formación administrativa del personal** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Existe algún programa de capacitación al personal?

-Participa activamente el personal en las jornadas de capacitación?

-La capacitación ofrecida esta de acuerdo a las actividades desarrolladas por el personal?

-Contribuyen de forma significativa las capacitaciones recibidas, sobre las competencias humanas y profesionales del ILUIS?

6.4.2.2 Coordinación académica. ¿Cual es el objetivo de la Coordinación académica en la Institución?

▪ **Mortalidad y deserción académica** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Existen programas de apoyo como tutorías, talleres al rendimiento Académico a los estudiantes del ILUIS?

-Son los programas académicos dinámicos, flexibles y ajustados a las nuevas tendencias del la enseñanza en leguas extranjeras?

-El cuerpo docente cuenta con las competencias requeridas para la enseñanza en lenguas extranjeras?

-La metodología de enseñanza, por parte de los docente cuenta con la motivación que los estudiantes requieren para el cumplimiento y desarrollo adecuado de los programas?

-por que se da la deserción? Están los usuarios satisfechos con el servicio que reciben?

▪ **Continuidad** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Conocen cuantos estudiantes del ciclo anterior, continuaron con el programa que llevan?
- Existe algún tipo de programación de los curso, teniendo en cuenta los alumnos nuevos, los que pierden nivel y los que continúan?
- Conocen los motivos más frecuentes, por los que los estudiantes no continúan con los programas?

-

▪ **Matriculas** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Conocen qué programa genera la mayor cantidad de matriculas?
- Existe alguna estrategia sobre la asignación de cupos en los niveles de los programas a los docentes?
- Existe un procedimiento establecido para el desarrollo de las matriculas en el ILUIS?

▪ **propuesta UIS** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Saben cuantos estudiantes actualmente están haciendo uso del programa Propuesta UIS
- Conocen el número exacto de estudiantes en Propuesta UIS que desertan del curso?
- Conoce cuales son esos motivos de deserción? Que medidas han tomado al respecto?

6.4.2.3 Coordinación Financiera ¿Cual es su función dentro del proceso generador de servicios?:

▪ **Ingresos por venta de material** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Cuantas personas se encargan de manejar el área contable del ILUIS?
- Se conoce siempre la cantidad de dinero que ingresa por este concepto?
- Es realizado un seguimiento al material del programa que mas se vende? De que forma lo hacen?

▪ **Ingresos por matriculas.** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Se conoce siempre la cantidad de dinero que ingresa por este concepto?
- Conocen el nivel y programa que representa el mayor ingreso por matriculas? Cuales son?
- Se encuentran estipuladas las temporadas del año de incremento en las matriculas de los programas? Cuales son? Emplean estrategias en dichas temporadas altas?

▪ **Valor de las compras** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Conocen a cuanto asciende el gasto del presupuesto en compras?
- Cual (s) es el material que más se compra en el ILUIS?

▪ **Devoluciones de pedidos** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- A cuanto asciende el monto por devoluciones de los pedidos en el ILUIS?
- Conoce los tipos de pedidos que mayor número de devoluciones presenta por periodo?

▪ **Valor de las contrataciones** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Conoce el monto exacto de las contrataciones ejecutadas por periodos según disponibilidad presupuestal?
- Es factible determinar el monto total de los egresos por concepto de contratación?

6.4.2.4 Coordinación de medios y recursos ¿Cual es su función dentro del proceso generador de servicios?:

▪ **Préstamo de material** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Existe algún sistema de control para el préstamo de material?

-El préstamo de material se realiza a todo el personal que lo requiera o existen excepciones?

-El periodo por el que se presta el material esta estipulado?

▪ **Cuantificación de pérdida de material** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Se conoce el monto exacto al que asciende la pérdida de material?

-Al presentarse la pérdida, existe algún método que permita reconocer que tipo de material fue el que se perdió

6.4.2.5 Coordinación. Desarrollo Humano ¿Cual es su función dentro del proceso generador de servicios?:

▪ **Rotación de personal** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Se presenta rotación de personal durante el año?

-La mayoría de funcionarios Administrativos es nueva en el Instituto (menos de tres meses trabajando)?

▪ **Inducción realizadas por periodo** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Al iniciar labores el personal del ILUIS recibe algún tipo de inducción? ¿Quién la realiza?

▪ **Accidentes de trabajo por periodo** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Cuál es su opinión sobre la Seguridad Industrial? ¿Cuál es la actitud de los empleados sobre la Seguridad Industrial?

-La ubicación de los elementos de oficina es fijo?

- Representa el cambio de muebles y enseres incomodidad para el desarrollo de las actividades laborales? Usan algún tipo de criterio para la distribución de las oficinas?
- Se presentan constantemente accidentes de trabajo?
- Han existido incapacidades por accidentes de trabajo?
- Las actividades laborales representan un riesgo para los trabajadores?
- Ha ocurrido algún tipo de accidente grave?
- Como actúa el ILUIS cuando se presentan accidentes?

▪ **Enfermedades profesionales por periodo** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Se presentan constantemente enfermedades profesionales?
- Han existido incapacidades por enfermedad profesional?
- Las actividades laborales representan un riesgo de enfermedad profesional para los trabajadores?
- Existe algún programa de prevención de enfermedades profesionales?
- El diseño de los puestos de trabajo es cómodo? Se fatiga o cansa en el puesto de trabajo constantemente?
- Existe un programa de Salud Ocupacional en el ILUIS?

▪ **Ausentismo laboral por periodo** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Es normal que se presenten ausentismos durante la jornada laboral?
- Se ausenta frecuentemente el personal en el ILUIS?
- El ausentismo laboral es justificado? Cuales han sido las justificaciones de mayor frecuencia?
- Se han tomado medidas para reducir los niveles de ausentismo?
- Que sucede normalmente cuando se presentan ausentismos?

▪ **Incapacidad** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Se presentan por enfermedad profesional?
- Se presentan por accidente de trabajo?

-Las causas de incapacidad son justificadas?

6.4.2.6 Soporte Técnico ¿Cual es su función dentro del proceso generador de servicios?:

▪ **Actualización de la hoja de vida de los equipos** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-Los equipos cuentan con registros, del uso que se les ha dado? Existe evidencia del mantenimiento que se les hace?

-Conoce la fecha del último mantenimiento que se realizó a los equipos de cómputo del ILUIS?

-Conoce el motivo de falla de los equipos que presentan avería?

-Sabe cual es la falla más frecuente entre los equipo de cómputo?

-Qué tipo de mantenimiento se realiza frecuentemente a los equipos?

▪ **Averías presentadas y resueltas en los equipos** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-La totalidad de averías presentadas son resueltas en el ILUIS?

-Que tipo de averías son resueltas en el ILUIS?

▪ **Utilización de la sala multimedia** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

-La sala de multimedia es usada durante todo el día?

-Existe algún control para su uso?

-El horario de uso esta programado por cursos, niveles ó es libre?

-Su uso es sólo para los usuarios matriculados en los programas del ILUIS?

6.4.2.7 Publicidad ¿Cual es su función dentro del proceso generador de servicios?:

▪ **Campañas publicitarias realizadas** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Que tipo de publicidad maneja el ILUIS?
- Se llevan a cabo campañas específicamente sobre cada uno de los programas?
- Manejan diferentes herramientas publicitarias en el desarrollo de las campañas? cuales?
- El lanzamiento de las campañas del ILUIS corresponde al mismo periodo de tiempo usado por la competencia?
- Existe alguna estrategia publicitaria de mayor efectividad para ustedes? Cual (s)?
- Elaboran material para la difusión de información interna? De que tipo?
- Se incrementan las campañas durante alguna temporada del año? Cual (s)?

▪ **Eficacia de las campañas realizadas** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Miden el impacto de las campañas realizadas? Como?
- Existe algún parámetro para medir el nivel de efectividad de las campañas realizadas?

6.4.2.8 Secretaria ¿Cual es su función dentro del proceso generador de servicios?:

▪ **Quejas y reclamos durante el periodo de matriculas** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Se reciben quejas frecuentemente durante el periodo de matriculas?
- Existen quejas comunes entre los usuarios del servicio? Cuales?

▪ **Solicitudes por atender** Las preguntas relacionadas son las siguientes:

- Es común el retraso en la respuesta a las solicitudes de los usuarios del servicio?
- Conocen el tipo de solicitud de mayor retraso? Cual?

- Existe alguna estrategia que permita disminuir este aspecto negativo del servicio? Cual?
- Existe conocimiento del resultado de dicha estrategia?

6.4.3 Establecimiento del plan de acción

Una vez realizado este primer diagnóstico de la situación inicial del ILUIS, esta debió presentarse al personal administrativo acompañado de una propuesta que consistía en el diseño de un manual de indicadores que relacionaría los aspectos anteriores descritos en cada una de las áreas funcionales, con el fin de llegar a un acuerdo entre ambas partes, en donde, el desarrollo de la propuesta del manual de indicadores significaría un aporte al crecimiento institucional.

6.5 Codificación.

- **Estructura general del Código:**

Instituto de Lenguas. Indicador, Área funcional. Número el Procedimiento

La totalidad de los indicadores de gestión están identificados como parte del manual de indicadores de gestión del Instituto de Lenguas con las letras *IL.I*

El segundo componente del código corresponde a las iniciales del Área funcional donde se ejecuta el proceso pertinente. (Ver tabla No. 4)

El tercer componente es un número de dos dígitos que identifica su orden en el manual. Un ejemplo de codificación es IL.IA.01 que identifica al primer indicador de la coordinación académica. Las letras *IL*, identifican al Instituto de Lenguas de la UIS, la letra *I* identifica al indicador como parte del manual, la letra *A* identifica a la Coordinación académica, seguidas de dos dígitos (01) que identifica el orden de aparición en la documentación del manual de indicadores de gestión del ILUIS.

Tabla No.4 Codificación general de los Indicadores de Gestión por área funcional

Código	Área Funcional
IL.IA.--	Coordinación Académica
IL.IS.--	Secretaria
IL.IST.--	Soporte Técnico
IL.IP.--	Publicidad
IL.IMR.--	Medios y Recursos
IL.IF.--	Coordinación Financiera
IL.IDH.--	Coordinación de Desarrollo Humano
IL.ID.--	Dirección

7. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

La estructura organizacional del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, se encuentra dividida, por áreas funcionales; las cuales cumplen con deberes específicos claves, para el desarrollo eficiente del servicio.

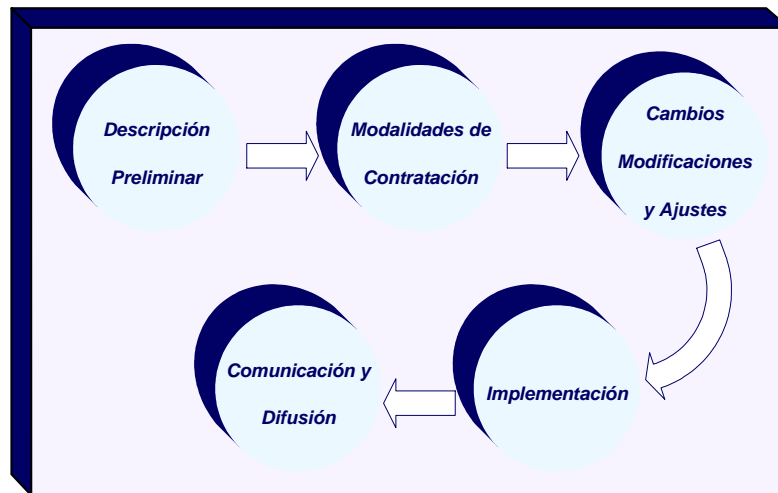
Al reconocer la adaptabilidad de los procedimientos de la División de Recursos Humanos de la UIS a las unidades académico administrativas, se trazó como objetivo específico la implementación de este último al Instituto de Lenguas, con el propósito de estandarizar un marco de referencia a seguir, cuando se trate de ejecución de las tareas propias de los procedimientos relacionados a la Coordinación de Recursos Humanos del Instituto de Lenguas.

El reconocimiento de los procedimientos a apropiar en el ILUIS, como actividad inicial para el logro de la implementación; tiene por objetivo, enlazar la viabilidad de la adaptación de cada una de las actividades generadoras de valor del Instituto, al Manual Operativo, para dar cumplimiento a la apropiación y diseño; en estructura y fondo de los procedimientos destinados a la implementación, sujetos a revisión, para su posterior aprobación. La forma en que se siguió la metodología obedeció a la disponibilidad de tiempo de la mesa de trabajo del Instituto; ya que la aprobación de los procedimientos a implementarse debía contar con el visto bueno del jefe del área Funcional encargada de evaluar el desarrollo de los mismos. Proceso que termina, con la implementación de los procedimientos de Recursos Humanos al Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander.

Para la implementación de los procedimientos de Recursos Humanos las revisiones estuvieron a cargo de la Coordinación de Desarrollo Humano por parte de la Ingeniera Marbeen Mosquera, quien nos proporcionó orientación sobre la aplicabilidad de los procedimientos del ILUIS durante el desarrollo del Manual Operativo.

7.1 FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS EN EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

Figura 12 Fases De La Implementación De los Procedimientos De Recursos Humanos al ILUIS.



La fase inicial del proceso de implementación, la comprende una descripción preliminar de las formas de contratación que se han venido presentando en el desarrollo de las actividades misionales del ILUIS, en esta parte se da un bosquejo general del comportamiento de las modalidades de contratación en la institución. La fase siguiente contiene el significado de cada una de las modalidades de contratación presentes en el ILUIS en donde se especifican los servicios que se contratan en cada una de las modalidades, el propósito de la contratación y el fondo al cual va el cargo. En la tercera fase se describen los cambios que ha tenido la modalidad de Contratación de personal docente por hora cátedra en el ILUIS con el fin de seguir los lineamientos de la Universidad. En la fase de la implementación se describen las etapas que debieron seguirse para el logro de la misma. La fase de la comunicación y difusión esta relacionada con el ambiente laboral que se vivió con el cambio de modalidad y en como el personal contratado reconoció los puntos a favor y en contra del nuevos sistema de contratación.

7.1.1 Descripción preliminar de la situación actual en el ILUIS.

Los procedimientos documentados en el Manual Operativo del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander; han sido clasificados según la naturaleza de las actividades que se desarrollan en su sistema generador de servicio,. Los procedimientos que a continuación se listan se encuentran dentro de la clasificación de Recursos Humanos en el Manual Operativo del ILUIS:

- *Contratación de servicios personales por Outsourcing*
- *Vinculación de personal Auxiliar Administrativo*
- *Contratación de personal docente (Instructores ILUIS) hora cátedra*
- *Contratación de servicios profesionales y no profesionales por orden de prestación de servicios OPS*
- *Contratación de servicios con entidades de Outsourcing.*

Cabe resaltar que los procedimientos mencionados anteriormente han sido modificados según las sugerencias elaboradas por la mesa de trabajo durante el segundo y tercer trimestre del 2004; en la medida en que se desarrollaban en operación y en periodicidad, para caracterizarlos a las funciones del ILUIS.

Los ajustes administrativos implementados en el primer periodo académico del 2004 debido al cambio de Dirección, aplicados en el ILUIS, trajeron consigo consecuencias entre las que están la reducción aproximada del 25% en la planta de personal Administrativo, como se menciona en capítulos anteriores y el aumento aproximado del 43% en la rotación de la misma (información obtenida de los registros de personal contratado durante el periodo 2004)

Después de la implementación de estos ajustes; la nueva Dirección de ILUIS busca mantener una base administrativa capacitada, entrenada y familiarizada con las tareas, actividades y procedimientos efectuados en la Institución, con el firme propósito de desarrollar un mayor sentido de pertinencia entre los funcionarios con respecto a la Institución que fortalezcan el desarrollo del ILUIS.

La vinculación de personal por modalidad de Outsourcing, empleada en el ILUIS, ha presentado una reducción significativa, con respecto al primer semestre del año 2004. La tasa de contratación de servicios al operador por esta modalidad, en dicho periodo, fue

del 43% y durante el Segundo semestre del año 2004, no se han llevado a cabo contrataciones de personal bajo esta modalidad. La aplicación de este Procedimiento esta condicionada a la reducción de nuevas contrataciones bajo dicha modalidad.

En lo referente a contratación, es la planta de personal docente, la de mayor número de contrataciones presenta por periodo. Debido a que el Instituto de Lengua de la UIS contrata docentes por periodos de tiempo equivalentes a la duración de los ciclos de los diferentes programas que se ofrecen. El número de ciclos que se pueden dar anualmente en el Instituto de actividades varia entre 27 y 22 distribuidos en forma aproximada de la siguiente forma: El 51.85% de los ciclos iniciados son de los programas de Inglés para adultos, el 14.81% de los programa de Propuesta UIS, el 18.51% de los programas para niños y jóvenes y el 14.81% de otros Idiomas.

Los Procedimientos de Recursos Humanos del ILUIS contemplan las modalidades de contratación de servicios profesionales y no profesionales por Orden de Prestación de Servicios (OPS) y de Entidades de Outsourcing. La aplicación de estos procedimientos no se ha presentado, en lo corrido del 2004; ya que el ILUIS no ha requerido de las modalidades de contratación anteriormente nombradas, para la ejecución de sus actividades.

El Instituto de Lengua de la UIS contrata la planta docente por periodos de tiempo equivalentes a la duración de los ciclos de los diferentes programas que se ofrecen.

Los periodos críticos de contratación docente, se dan cuando los ciclos inician en forma simultánea o muy cerca el uno del otro de la siguiente manera, lo que ocurre exactamente durante las siguientes temporadas del año:

- Al comenzar el año y en la segunda mitad del mes Enero.
- Al final de Abril y la primera mitad del mes de Mayo.
- Al final del de Julio y a principios de Agosto.
- Al final del mes de Septiembre y principios de Octubre.

En estos periodos se debe proveer en cada programa académico que inicie, del total de profesores requeridos, lo que involucra una concentración de trabajo por parte de las Coordinaciones de Desarrollo Humano y Académicas del ILUIS principalmente.

7.1.2 Modalidades de contratación en el ILUIS

La prestación de servicios por parte del operador, bien sea de personal administrativo, servicios técnicos y generales, como es el caso de las modalidades de Outsourcing, o la modalidad de contratación de personal docente (Instructores ILUIS) por hora cátedra; en el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander; esta última ha sido modificada con el propósito de cumplir con los lineamientos legales que exige la UIS; a las Unidades Académico Administrativas, como es el caso del ILUIS; quien ha mantenido diferentes tipos de contratación por periodos con miras al cumplimiento legal del desarrollo de sus actividades Institucionales.

7.1.2.1 Contracción y vinculación de personal docente (Instructores-ILUIS) hora cátedra.

Lleva por objetivo realizar la contratación de los servicios profesionales o no profesionales con competencias en el idioma por parte de los Instructores requeridos en los diferentes niveles de los programas en lenguas extranjeras ofrecidos y ejecutados presupuestalmente con cargo al fondo especial y al fondo común de la UIS.

7.1.2.2 Contratación de servicios por Outsourcing.

La mayor aplicabilidad es la de llevar a cabo la contratación de servicios personales por medio de un operador, requerido para la realización de las actividades propias del Instituto de Lenguas de la UIS y ejecutadas presupuestalmente con cargo al fondo especial y al fondo común de la UIS.

7.1.2.3 Contratación de servicios profesionales y no profesionales por OPS.

El objetivo de este procedimiento es llevar a cabo la contratación de servicios profesionales y no profesionales bajo la modalidad de Orden de Prestación de Servicios, con cargo a los recursos del fondo especial y fondos ajenos de la UIS.

7.1.2.4 Contratación de servicios con entidades de Outsourcing.

El objetivo de este procedimiento es llevar a cabo la contratación de los diferentes servicios profesionales, administrativos, técnicos y operativos a un operador, requeridos en el Instituto de Lenguas de la UIS y ejecutados presupuestalmente con cargo al fondo especial de la UIS.

7.1.3 Cambios, modificaciones y ajustes en las modalidades de contratación de personal docente.

Con el fin de ajustarse a los lineamientos normativos de la Universidad Industrial de Santander, el Instituto de Lenguas, ha ejecutado cambios en la modalidad de contratación de personal docente.

Al iniciar el primer periodo académico del 2004, la modalidad de contratación docente hora cátedra, que se desarrollaba en el Instituto de Lenguas, estuvo sujeta a revisión por la Universidad Industrial de Santander. Como resultado de la revisión esta modalidad de contratación, se consideró no ajustada a la normatividad de la Universidad. Los fundamentos de estos señalamientos están basados en que el Instituto de Lenguas fundamenta su paquete de servicios en el ofrecimiento de programas de educación no formal. Por tal motivo la contratación de los docentes del Instituto bajo la modalidad de hora cátedra no era viable.

Con el propósito de ajustar las actividades del Instituto de Lenguas de la UIS a los lineamientos normativos, se determinó cambiar esta modalidad de Contratación por la de

contratación de servicios profesionales y no profesionales con competencias en el idioma por Outsourcing.

Bajo esta modalidad se realizó la contratación de un solo periodo en el primer semestre de 2004, el cambio de contratación de docentes por hora cátedra a contratación de servicios personales por Outsourcing, fue la primera modificación que se implementó en el ILUIS en el 2004, con el fin de cumplir con la normatividad exigida por la Universidad.

La entidad destinada por la Universidad Industrial de Santander para la contratación de servicios por Outsourcing para el año 2004 fue Fundeuis, quien desarrollaba las funciones de operador de la contratación del servicio para el Instituto de Lenguas; es decir que los docentes que laboraban en el ILUIS, legalizaban su contratación con la entidad de Outsourcing y no con la UIS.

Las características de éste tipo de contratación incluyen el pago, por concepto de los servicios de contratación: del 5.98% sobre el valor total de la nomina contratada en el ILUIS por medio del operador y el 16% sobre el valor del servicio prestado al ILUIS por concepto del impuesto al valor agregado (IVA) debido a la contratación del servicio.

En los contratos celebrados bajo ésta modalidad, el operador tiene la autonomía de ejecutarlos teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal por periodo y las restricciones dadas sobre el compromiso del mismo. Históricamente el operador contrata por un periodo de tres (3) meses y los renueva; teniendo en cuenta los parámetros anteriormente nombrados sobre el presupuesto.

El Instituto de Lenguas desarrolló sus contratos bajo modalidad de Outsourcing, hasta el mes de Octubre del año 2004, a partir de la fecha mencionada nuevamente surgió el debate sobre la forma de contratación del personal docente en el ILUIS; debido al enfoque no misional de las actividades que desarrollaban en la Universidad, para lo cual la Dirección diseñó una propuesta de contratación de docentes con categorías especiales para el ILUIS. Dicha propuesta estuvo en estudio por parte del Consejo Académico quien después de revisiones y ajustes aprobó mediante Resolución N.º 882 de 2004, Octubre 11 en la en la que se fijan las tarifas para el pago de Instructores en los cursos y programas

del Instituto de Lenguas. Documento que reglamentó la modalidad de contratación para docentes la cual paso a ser, por hora cátedra con categorías especiales para el ILUIS.

Una de las diferencias internas que presenta la contratación de personal docente en el ILUIS radica en dos aspectos importantes; los docentes o Instructores que se encuentran cobijados por el programa Propuesta UIS, por ser un programa reglamentado en el nivel de Pregrado por la Universidad para optar por el título, hace que las actividades desarrolladas por los docentes cumplan con el requisito de contratación de docente cátedra, entre tanto el personal docente que cumple con las actividades académicas para el desarrollo de los programas en lenguas extranjeras por ser educación no formal, sus actividades no cuentan con la clasificación misional en la UIS, Esta ha sido una de las razones de mayor fuerza para los cambios y ajustes de las modalidades de contratación docente en el ILUIS.

7.1.4 Implementación de la modalidad de contratación docente por hora cátedra.

El personal del ILUIS dirigió sus esfuerzos en los ajustes administrativos, normativos y funcionales, encaminados al fortalecimiento colectivo de la Institución, por medio de la implementación de procesos que sigan los requerimientos legales e institucionales establecidos por la Universidad Industrial de Santander.

- **Procedimiento a implementar:**

Para efectos de la implementación se seleccionó el Procedimiento de contratación de docente por Hora cátedra (*ver anexo A Procedimiento de contratación docente (Instructor ILUIS) hora cátedra*) La intervención directa de este procedimiento, en el desarrollo de las actividades misionales del Instituto de Lenguas de la UIS, es clave para el funcionamiento y dinamismo de los programas académicos que se ofrecen, razón que fundamenta su selección.

Una vez determinada la modalidad de contratación con tarifas especiales para el personal docente del ILUIS. En los ciclos de los programas que se desarrollaron a partir de la fecha de aprobación de la Resolución No 882 de 2004, se llevó a cabo la elaboración de 69 contratos durante el periodo de Octubre 11 al Octubre 20 del año en curso.

▪ **Beneficios de la nueva modalidad de contratación docente en el ILUIS**

Los beneficios detectados por medio de la implementación, que otorga la modalidad de contratación especial al ILUIS, están los siguientes:

- Los contratos celebrados son directos entre los Instructores y la Universidad Industrial de Santander, por lo que se omiten los costos por tercerización, como es el caso de la contratación por Outsourcing, en donde quién requiere el servicio debe cancelar el 5.98% sobre el valor total de la nomina vinculada por tercerización y la 16% sobre el valor del servicio prestado al ILUIS por concepto del impuesto al valor agregado(IVA) por la contratación del servicio.
 - La remuneración de los Instructores es establecida según las clasificaciones que maneja la Institución, las cuáles son las siguientes:
 - *Profesionales competentes en idiomas.*
 - *Adultos no profesionales con alta competencia en el idioma.*

Categorías establecidas con el fin de mantener el equilibrio financiero con miras al autosostenimiento del ILUIS.

Un cambio en la modalidad de contratación referente al tiempo en que se pueden llevar a cabo las contrataciones de personal docente es: que a diferencia de la modalidad de contratación de servicios por un operador (Outsourcing), en donde la elaboración de contratos tiene plazo hasta el 28 de cada mes, después de la fecha el operador no recibe más solicitudes de contrato; con la nueva modalidad de contratación el tiempo del que dispone el ILUIS para hacer llegar sus solicitudes de contratación a la División de Recursos Humanos de la UIS son los 15 primeros días de cada mes, fecha limite, debido

que a partir de ahí se cierra la nómina, lo que imposibilita la generación de nuevos contratos; lo que conlleva a que sólo se inicien cursos durante este lapso de tiempo, dejando los 15 días siguientes sin la opción hacer nuevas contrataciones de personal docente, lo que interviene, directamente sobre la programación de los ciclos de los diferentes programas ofrecidos por el Instituto de Lenguas de la UIS.

7.1.5 Comunicación y difusión de resultados.

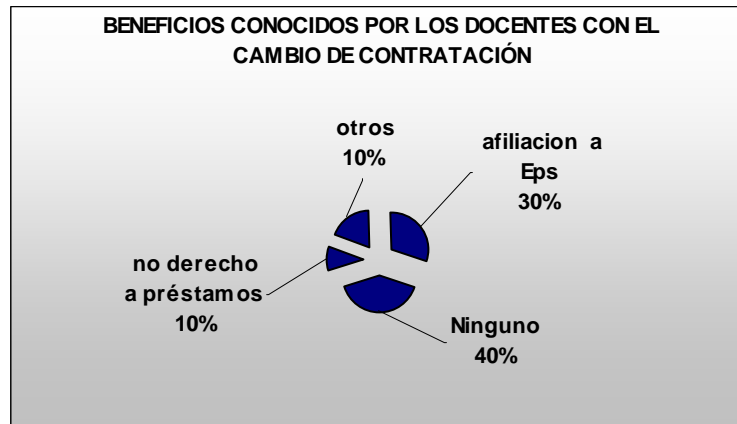
El periodo de contratación de personal docente finalizó el día 15 de Octubre de 2004, por tanto los resultados de la implementación del procedimiento de Contratación Docente por Hora Cátedra; son base de análisis previo por parte del personal administrativo del ILUIS.

Los funcionarios del ILUIS trabajaron mancomunadamente con la dirección para el desarrollo de la propuesta de la nueva modalidad de contratación, por lo que la reglamentación de la misma por el Consejo Superior mediante la Resolución No 882 de 2004 fue un logro de todos los que aportaron para que la aprobación fuera una realidad. La jornadas de trabajo y las innumerables reuniones por parte de los funcionarios con la dirección, fueron una clara evidencia del sentido de pertinencia que tienen los empleados del Instituto de Lenguas y el compromiso por hacer de este, una Institución líder en el aprendizaje en Lenguas extranjeras en Santander.

Con el fin de determinar si los Instructores conocían los aspectos diferenciadores de la nueva contratación con respecto a la anterior (Outsourcing), se aplicó una encuesta no estructurada, en donde se preguntaba directamente a los mismo si reconocían las diferencias entre ambas modalidades de contratación, los aspectos que los favorecían y a los que dejarían de tener derecho con el mencionado cambio. (ver figura 13).

La aplicación de la encuesta entre un grupo de 10 docentes del ILUIS se llevó a cabo durante la tercera semana de Octubre de 2004. La encuesta piloto arrojó Como resultados la siguiente información.

Figura 13 Cambios conocidos con la nueva contratación



Entre los beneficios que otorga la nueva modalidad de contratación a los docentes se reconocieron por medio de la encuesta los siguientes: el 30% de los docentes que respondieron la encuesta conocían el cambio en la referente a la afiliación de la EPS con la nueva contratación, la cual tiene una prórroga de vigencia en el servicio, una vez termina el contrato del docente.; el 10% conocían la pérdida del derecho a los préstamos que se realizaban por la modalidad de Outsourcing, el 10% de los encuestados se refirió a otros aspectos de la nueva contratación, entre los que se encontraba el retraso en el pago de la remuneración y el 40% no conocían ninguno de los aspectos mencionados sobre la nueva modalidad de contratación.

Por medio de la encuesta directa al personal Instructor, se apoyó a la difusión de los cambios en los beneficios que cobija la actual modalidad de contratación en el ILUIS, ya que los que respondían que no estaban enterados de los cambios, por medio de la encuesta conocieron algunos aspectos diferenciadores, algunos de los Instructores se vieron interesados por los ajustes que incluía la contratación de personal docente (Instructor ILUIS) hora cátedra, para lo que se les sugirió acudir a la Coordinación de Desarrollo Humano del Instituto de Lenguas, con el fin de lograr un mayor nivel de detalle, en cuanto a los cambios de nueva modalidad de contratación.

El periodo estipulado para la contratación bajo esta nueva modalidad cambió, debido a esto, las Coordinaciones Académicas y demás áreas funcionales del ILUIS; vieron la necesidad de realizar ajustes en la programación del desarrollo de las actividades académicas con el fin de alinear su desarrollo académico a los periodos de contratación estipulados en la División de Recursos Humanos de la Universidad.

Los detalles de la información sobre la relación costo beneficio que logró el Instituto de Lenguas al ejecutar el cambio de modalidad de contratación fueron reservados por la Dirección de la Institución, pues los resultados internos de la implementación aún están siendo estudiados por el personal administrativo, debido a esto, la solicitud de los detalles de la información por parte del grupo del Proyecto no fue considerada viable en este mes (Octubre de 2004). Teniendo acceso solo a la información general y cualitativa de la ejecución del procedimiento; la cuál fue expuesta en el desarrollo de este capítulo.

8. CONCLUSIONES

A causa del ajuste normativo que se requería en el ILUIS por parte de la Universidad, la dirección tomó la decisión de detener las actividades académicas durante el periodo de Julio a Agosto de 2004, lo cuál puso en evidencia la necesidad de constituir un manual normativo, con el compendio de las normas legales gubernamentales e institucionales, que sustentaran la funcionalidad del Instituto de Lenguas y consigo la elaboración del Manual Operativo.

Para la apropiación de los procedimientos del la división de Recursos Humanos y de la División Financiera de la Universidad Industrial de Santander, fue necesario conocer la base de los procesos operativos del ILUIS y la naturaleza y funcionalidad de los procesos productivos del la División de Recursos Humanos y de la División Financiera. de la UIS. Esta información apoyó la confrontación, que permitió particularizar los procedimientos operativos de Recursos Humanos y Financieros del Instituto de Lenguas de la UIS.

Para los procedimientos que no estaban contemplados, en los procedimientos del la división de Recursos Humanos y de la División Financiera de la Universidad Industrial de Santander, por medio de la identificación de los procesos productivos del ILUIS se logró en conjunto con la mesa de trabajo, el diseño y documentación de los mismo en el Manual Operativo ajustados a la normatividad pertinente.

El diseño, estructuración y documentación de los procedimientos del ILUIS se logró por medio del análisis de los factores que se referenciaron como problemas en la ejecución de las actividades productivas, dichos factores son los siguientes. *Revisión repetitiva, espera en el servicio, reproceso de documentos y pérdida de información.* Estos factores influyen directamente sobre la generación de valor en la cadena productiva del ILUIS.

En la documentación de la totalidad de procedimientos identificados en el ILUIS, con el fin de integrar el manual operativo, se detectó que algunos de estos procedimientos estaban

concebidos en forma errada, ya que en la mayoría de los casos se relacionaban como tareas y/o actividades pertenecientes a un proceso; los cuales, hacían parte de las acciones productivas. Tal es el caso del procedimiento Prueba Clasificatoria, el cuál estaba considerado por el personal administrativo como una tarea dentro del proceso de matrícula de alumnos nuevos.

En la documentación de los procedimientos Académicos-Operativos del ILUIS, fue preciso conocer los procesos claves para el desarrollo de las actividades del Instituto de Lenguas de la UIS, los cuales, una vez identificados estuvieron sujetos a modificación y reestructuración por parte del equipo de trabajo del Instituto y posterior documentación en el Manual Operativo por parte del grupo de Proyecto.

En los procedimientos Académicos-Operativos, el de mayor relevancia administrativa y operativa, fue el de matrículas, lo que significó una mayor concentración de tiempo y de recursos en su documentación. pues este estuvo sujeto a pruebas durante los ciclos que se desarrollaban paralelamente a la ejecución del Proyecto, con el fin de mejorar su efectividad, debido a que este procedimiento hace parte de la cadena de valor de la Institución. Actualmente se adelanta un proyecto sobre un sistema de información, compatible con la plataforma informativa de la Universidad, que soportara el procedimiento de matrículas, la base operativa de los procedimientos académicos y el registro de Ingresos generados por la venta de material y/o servicios en el Instituto de Lenguas. Este sistema de información adicionalmente mantendrá una base de datos que servirá como histórico tanto de los alumnos y docentes que cursan y laboran en cada uno de los programas, como de los ciclos programados y desarrollados en el Instituto, lo cuál permitirá aumentar los niveles de efectividad de los procesos financieros y de matrículas en el ILUIS.

El Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, debido a la carencia de un sistema de información; genera utilización permanente e inadecuada del archivo físico, entregas atrasadas de documentos tales como certificados, notas entre otros, y la

burocratización permanente de la información. Es durante los periodos críticos de matrícula, en donde se evidencia claramente la necesidad de la aplicación de un sistema de información que integre los procesos productivos del ILUIS con miras al fortalecimiento y avance misional.

La implementación del procedimiento de Contratación Docente Hora Cátedra, se ejecutó en colaboración con la mesa de trabajo. El cambio de modalidad de contratación significó una reducción en los costos del 5.98% sobre el valor total de la nomina vinculada por tercerización en el ILUIS y la 16% sobre el valor del servicio prestado por concepto del impuesto al valor agregado (IVA) por la contratación del servicio en el ILUIS.

El objetivo del ILUIS con el diseño de los indicadores a mediano plazo corresponde al establecimiento de un sistema de medición integral que permita tener una referencia de la gestión aplicada por el instituto en la ejecución de sus procedimientos y de los esfuerzos realizados para cumplir sus propósitos misionales.

A través del reconocimiento de los factores claves de éxito en los procesos desarrollados por cada una de las áreas funcionales se diseñaron los indicadores contenidos en el Manual de indicadores del ILUIS. A mediano plazo se espera la implementación de los indicadores, revisión periódica y actualización pertinente, con el fin de medir el desempeño de los procesos productivos de la Institución.

La elaboración de los indicadores estuvo soportada por los requerimientos expresados en las reuniones con la mesa de trabajo. En la que se revisaba y discutía la relevancia de los factores claves de éxito y se fijaban las directrices propias tanto del área funcional pertinentes a los indicadores en cada proceso productivo del ILUIS. De esta forma se fijaban los objetivos de cada indicador.

Por medio de entrevistas personales con los funcionarios del ILUIS, se lograron establecer, los resultados esperados de la medición de cada proceso, en cada una de las áreas funcionales. La meta estipulada en los indicadores es una aproximación del desempeño de los procesos, que espera cada área funcional.

El espacio físico sin duda alguna es una de las restricciones de mayor relevancia en el desarrollo de las actividades productivas del ILUIS, lo que se evidencia con el arrendamiento de espacios externos al Instituto para el desarrollo de los niveles abiertos en cada uno programas. ya que el 91% aproximadamente de los cursos en los programas de niños y jóvenes tiene desarrollo por fuera de las instalaciones físicas del ILUIS, por el contrario en el programa de adultos, debido a que el número de usuarios es menor en comparación con el programa de niños y jóvenes, el desarrollo de los programas se da aproximadamente en un 88% en las instalaciones propias.

El método de recolección de información más empleado fue la entrevista directa, como estrategia que se adecuaba más a las labores de los funcionarios y a su disposición de tiempo, pues en la mayoría de veces mientras laboraban, se desarrollaba la entrevista de manera informal, es decir, sin el manejo de un formato estructurado de preguntas; con lo que se disminuyen las tensiones en los entrevistados y se da una mayor afluencia de información.

La colaboración y aportes por parte de los funcionarios del Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander, fue indispensable para la terminación del proyecto de grado, la actitud del personal a colaborar siempre fue positiva, aunque el tiempo fue un factor limitante en la búsqueda de información, debido a las múltiples ocupaciones de cada cargo en el ILUIS.

El contacto con el personal que labora en el Instituto de Lenguas de la UIS, fue un base sólida sobre lo que significa relacionarse en un ambiente laboral, ya que durante la

practica se vivieron las tensiones que se desarrollan, bajo condiciones normales en las organizaciones generadoras de servicio.

En la desarrollo del trabajo de grado, durante la práctica empresarial en el Instituto de Lenguas de la universidad Industrial de Santander; la experiencia como estudiantes, se constituyó en una fuente de apoyo para la aplicación de los conocimientos adquirido durante el transcurso de la carrera universitaria.

A través del avance de la practica empresarial, se reflejó como las organizaciones gubernamentales cuentan con un conjunto de procedimientos que siguen paso a paso los requerimientos normativos, haciendo complejos sus sistemas productivos, lo que dificulta la objetividad de la evaluación y las acciones de mejora en los procesos generadores de valor en el servicio.

El cambio de modalidad de contratación ocasionó ajustes, que debieron realizarse con el fin de alinear el proceso de contratación a los requerimientos Institucionales, los cuales influyeron directamente sobre los funcionarios que se vieron involucrados en el proceso. Un aspecto particular que los docentes detectaron con la nueva modalidad, fue el retrasó en la remuneración, ya que estos contaban con anteriores experiencias en la contratación docente por hora cátedra, por lo que la identificación de este factor se presentó aún antes de llevarse a cabo la primera paga de la contratación docente.

CUADRO DE LOGROS		
OBJETIVOS	LOGRO	LOGROS ADICIONALES
GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apropiar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros de la Universidad Industrial de Santander al Instituto de Lenguas de la UIS. 	Apropiación de los procedimientos de la División financiera y Recursos Humanos	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar los Procedimientos de Recursos Humanos apropiados al Instituto de Lenguas de la UIS. 	Implementación del Procedimiento de Contratación de Docentes (Instructores ILUIS) Hora Cátedra	Implementación del procedimiento de matrículas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar los procesos Académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras; en el Instituto de Lenguas de la Universidad Industrial de Santander. 	Documentación de los Procedimientos Académicos Operativos y de apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras en el ILUIS	
ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y confrontar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros de la Universidad Industrial de Santander y adecuarlos al Instituto de Lenguas de la UIS. 	Análisis y confrontación de los procedimientos de la División de Recursos Humanos y la División Financiera de la UIS al Instituto de Lenguas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar los Procedimientos de Recursos Humanos y Financieros apropiados al Instituto de Lenguas de la UIS. 	Documentación de los procedimientos de Recursos Humanos y Financieros del Instituto Lenguas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar progresivamente los procedimientos de recursos humanos mediante la participación directa del personal involucrado en los mismos. 	Proceso de implementación desarrollado mancomunadamente con la mesa de trabajo del ILUIS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar indicadores relacionados con los procedimientos que permitan medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos establecidos, apropiados e implementados al Instituto de Lenguas. 	Desarrollo del Manual de Indicadores del Instituto de Lenguas de la UIS.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer y conocer los procedimientos actuales aplicados en el Instituto de lenguas del Universidad Industrial de Santander. 	Conocimiento de los procesos generadores de valor en el Instituto de Lenguas de la UIS.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reestructurar las actividades o tareas que lo requieran para disminuir el impacto negativo que ellas generen sobre la eficiencia y/o eficacia de los servicios ofrecidos por el Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander. 	Reestructuración de las actividades que no generaban valor en el sistema de servicios del ILUIS.	Implementación de actividades reestructuradas en los procedimientos de matrículas, de Ingresos por Bancos y de Ingresos por Caja.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar los procedimientos reestructurados en el Instituto de Lenguas de la UIS. 	Documentación de los procedimientos reestructurados.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar nuevos procedimientos y/o reestructurar los ya existentes con base a los objetivos a alcanzar por el Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander a corto, mediano y largo plazo. 	Generación de nuevos procedimientos con base a los objetivos a alcanzar por el ILUIS a corto mediano y largo plazo.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar los procedimientos Académicos, de Dirección, y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en lenguas extranjeras, del Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander. 	Documentación de los Procedimientos Académicos y de Apoyo a la prestación del servicio de educación no formal en el ILUIS.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar un programa estratégico que permitan mejorar continuamente la prestación de los diferentes servicios del Instituto de Lenguas del Universidad Industrial de Santander. 	Diseño del manual operativo enfocado a los procesos. Diseño de manual de indicadores de gestión como propuesta de medición de los procesos.	Charlas informales llevadas a cabo con el objetivo de comunicar la importancia de revisar, actualizar y mantener vigentes los manuales diseñados

9. RECOMENDACIONES

En cuanto al diseño de la estructura organizacional del ILUIS, debe contemplarse un modelo con un menor número de divisiones estructurales; con el fin de hacer más flexible el rol de los procesos, y evitar confundir cargos con funciones. Para lograr resultados encaminados al logro de los objetivos misionales.

La actualización de los registros y formatos pertinentes a la toma de datos de los indicadores, debe ser responsabilidad de los jefes de cada área funcional del ILUIS. Cuando se requiera deberán realizarse cambios en el diseño de los mismo con el fin de garantizar la validez de los datos recolectados y consignados en los registros. De esta forma el análisis de los indicadores aportara significativamente en la toma de decisiones institucionales

Los Jefes de la Coordinación Financiera y de Desarrollo Humano del ILUIS deberán hacer seguimiento de las novedades en la gestión de la División Financiera y de Recursos Humanos de la Universidad, con el fin de mantener los procedimientos Financieros y de Recursos Humanos actualizados, apropiados y vigentes dentro del manual operativo del Instituto de Lenguas de la UIS.

Durante las reuniones periódicas programadas por la Dirección del ILUIS, los Jefes de cada área funcional deberán proponer los ajustes pertinentes al mejoramiento de los procedimientos del ILUIS consignados en el manual; acción con la cual se expondrán las necesidades de modificación detectadas en los procedimientos, lo que contribuirá a la actualización y vigencia de la funcionalidad del manual operativo.

La Dirección y los Jefes de las áreas funcionales del ILUIS deberán actualizar periódicamente el Manual Normativo con el fin de mantener vigente las normas, acuerdos, resoluciones, circulares, actas, reglamentos leyes y entre otros documentos que rigen las actividades propias de los procedimientos consignados en el Manual Operativo del ILUIS.

La adecuación de un espacio físico en las instalaciones del ILUIS, en donde se expongan las novedades que se presenten en lo que concierne la desarrollo de las actividades académicas, sería de gran utilidad, permitiendo que la información sea más fluida dentro del personal docente y se evite la desinformación académica.

Realizar periódicamente jornadas de recreación con el fin de disminuir las tensiones en el personal generadas por el estrés laboral, que se presenta debido a la congestión de trabajo durante los periodos críticos, tal como sucede en el desarrollo del proceso de matriculas.

BIBLIOGRAFÍA

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y de Certificación (ICONTEC). “Norma Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000:2000. Sistemas De Gestión De La Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, Santa Fe de Bogotá D.C, 2000.

Instituto de Lenguas. “Informe de Actividades 2002”. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, 2002.

Instituto de Lenguas. “Informe de Actividades 2003”. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, 2003.

Instituto de Lenguas. “Proyecto de Ampliación de Capacidad Instalada”. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Junio 2003.

BUSTELO R. Carlota, MORALES H. Elisa. “Tendencias en la Gestión de la Información, la Documentación y el Conocimiento en las Organizaciones.” El Profesional de la Información, vol. 10, n. 12; p. 4-7 (En línea). 2001. (Visitada en Noviembre de 2003). Disponible en: <http://www.inforarea.es/Documentos/IWE100.pdf>

BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Bogota: 3R Editores. 1998.

Departamento de impuestos y aduanas nacionales (DIAN).Leyes y Estatutos Aduaneros.(En línea). 2004 (Visitada en Agosto de 2004) Disponible en: <http://www.dian.gov.co>

LEÓN L. Mauricio. “La Mejora Continua Aplicada a las Actividades y Procesos Administrativo – Burocráticos.” (En línea). 2003. (Visitada en Noviembre de 2003). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/meco/meco.shtml>

LEÓN L. Mauricio. “Reducción de Costos Costeo Kaizen”. (En línea). 2003. (Visitada en Noviembre de 2003).Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/reduccion-costos/reduccion-costos.shtml>

MALHOTRA Naresh K. Investigación de Mercados. Naucalpan de Juárez, México Primera Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S:A . 1997

Universidad Industrial de Santander. “Dependencias Administrativas” (En línea),1997. (Visitada en Noviembre de 2003). Disponible en: [http:// www.uis.edu.com](http://www.uis.edu.com). <http://azulejo.uis.edu.co/web/indexdep.html>

Universidad Industrial de Santander. “Plan de gestión de la Universidad”. (En línea). 2003. (Visitada en Octubre de 2004). Disponible en: <http://intranet.uis.edu.co>

Universidad Industrial de Santander. “Procedimientos de la División Financiera”. Procedimientos y Normativa.” (En línea). 2003. (Visitada en Noviembre de 2003). Disponible en: <http://192.168.22.12/web/index.html>

Universidad Industrial de Santander. "Procedimientos de la División de Recursos Humanos. Procedimientos y Normativa". (En línea). 2003. (Visitada en Noviembre de 2003). Disponible en: <http://192.168.22.12/web/index.html>




ANEXO A
MANUAL OPERATIVO

INSTITUTO DE
LENGUAS



ACADÉMICOS OPERATIVOS

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

**MAN
ACA
INST**

ELABORO

Llevar
de leny


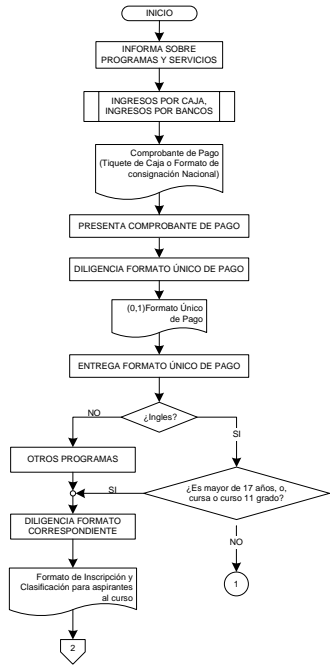

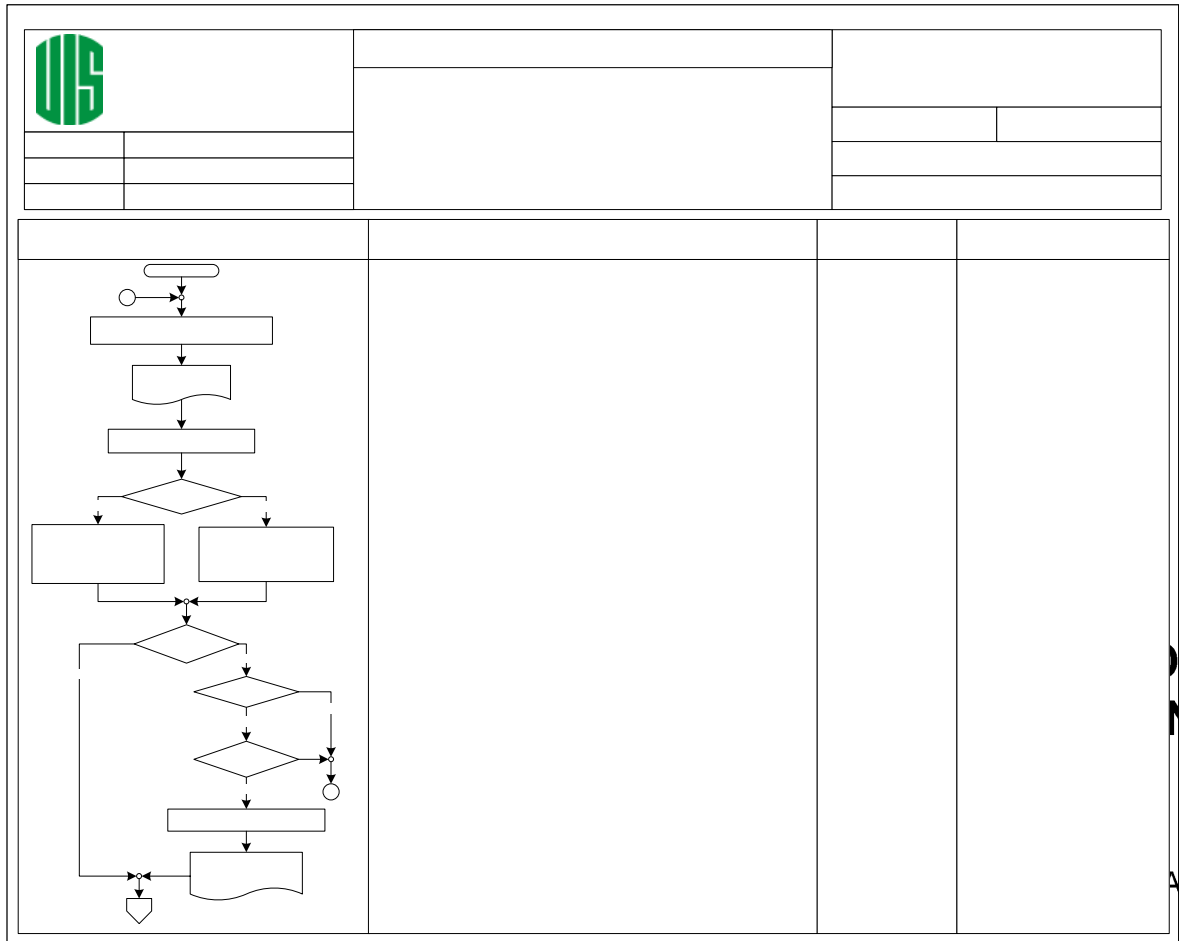
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS Revisó: Claudia Cruz - Marbeen Mosquera Aprobó: Mariela Gómez	ACADÉMICOS OPERATIVOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	PREPARACIÓN Y APLICACIÓN DE ENTREVISTA Y PRUEBA CLASIFICATORIA		Código: IL.AO.01	Hoja 1 de 2
			Fecha de Creación: Julio 30 de 2004	
			Ultima Modificación: Octubre 1 de 2004	
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD	
	<p>Informa al interesado sobre los programas y servicios complementarios ofrecidos en lenguas extranjeras por el Instituto de Lenguas de la UIS y la forma acceder a ellos. Esta información se le da a las personas interesadas vía telefónica o personalmente según el caso.</p> <p>Realiza pago en caja o en banco (Ver Procedimientos Ingresos por Caja, Ingreso por Bancos).</p> <p>Presenta Comprobante de pago en la Secretaria del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Diligencia Formato Único de Pago (Ver Anexo A1.21).</p> <p>Entrega copia del Formato Único de Pago al cliente. (Ver Procedimiento de Ingresos por caja y Ingresos por Bancos).</p> <p>Si el programa de interés para el aspirante es ingles, consulta su edad y grado de escolaridad.</p> <p>Si es mayor de 17 años o cursa 11 grado, el aspirante debe ser clasificado en El Programa de Ingles para Adultos, de lo contrario debe Clasificar en el Programa Especial de Ingles para Niños y Jóvenes.</p> <p>Si el programa en lengua extranjera en el que el aspirante esta interesado no es Ingles, se informa sobre los programas en Italiano, Alemán, Francés y Japonés que ofrece el Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Diligencia el Formato de Inscripción y Clasificación para Aspirantes al Curso del Programa que se requiera.</p>	<p>-Funcionarios Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>- Aspirante</p> <p>- Aspirante</p> <p>-Secretaría Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Secretaría Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Secretaría Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Secretaría Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Secretaría Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>- Aspirante</p>	<p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15.</p> <p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((1)) --> Evalua[EVALÚA FORMATO] Evalua --> Mayor{¿Mayor de 50?} Mayor -- NO --> Clasifica1[CLASIFICA EN PRIMER NIVEL] Mayor -- SI --> Ingles{¿Inglés?} Ingles -- SI --> Prueba[PRESENTA PRUEBA CLASIFICATORIA] Ingles -- NO --> Clasifica1 Prueba --> Entrevista[PRESENTA ENTREVISTA] Entrevista --> Clasifica2[CLASIFICA EN PROGRAMA Y NIVEL] Clasifica1 --> Induce[INDUCE AL INTERESADO EN PROGRAMA ACADÉMICO] Clasifica2 --> Induce </pre>	<p>Evalúa Formato de Inscripción y Clasificación para Aspirantes al Curso asignando puntos cada respuesta para obtener una calificación final.</p> <p>Si la calificación es superior a puntos, se le consulta al interesado si el programa en lengua extranjera al cual aspira a ingresar es inglés.</p> <p>Si es Inglés el interesado presentara una prueba clasificatoria de nominada Michigan Placement.</p> <p>Presenta entrevista en el Idioma del programa a cursar.</p> <p>Clasifica al aspirante en nivel y programa, según los resultados obtenidos en Michigan Placement y en la entrevista</p> <p>Si el resultado de la evaluación del Formato de Inscripción y Clasificación para Aspirantes al Curso es menor o igual a 50 puntos, el aspirante será clasificado en el primer nivel del programa en el que esta interesado.</p> <p>Realiza una inducción, que tiene por objetivo ambientar al interesado sobre el curso que recibirá, una vez este se ha sido clasificado en un nivel específico del programa.</p>	<p>-Secretaría</p> <p>-Secretaría</p> <p>- Aspirante</p> <p>- Aspirante</p> <p>-Coordinación del ILUIS. que corresponda al programa</p> <p>-Coordinación del ILUIS. que corresponda al programa</p> <p>-Coordinación del ILUIS. que corresponda al programa</p>	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	ACADÉMICOS-OPERATIVOS			
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	MATRICULAS			CÓDIGO: ILAO.02
ELABORÓ: A. CAMPILLO A. GRANADOS	REVISÓ: Claudia Cruz Marbeen Mosquera	APROBÓ: Mariela Gómez	FECHA DE CREACIÓN: Julio 30 de 2004	FECHA DE MODIFICACIÓN: Octubre 1 de 2004
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Realizar la matricula académico-administrativa de los clientes que requieran la iniciación de nivel en cualquier programa de formación en lenguas extranjeras en el Instituto de Lenguas de la UIS				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
Aplicabilidad: Aspirantes clasificados en los diferentes niveles, en los programas que ofrece el Instituto de Lenguas de la UIS. Periodicidad: Cada vez que se requiera. Dependencia Tecnológica: Manual y Semiautomatizada				
PROVEEDORES	INSUMOS	RESULTADOS		
-Secretarías y Auxiliares Administrativos del Instituto de Lenguas de la UIS. -Interesados y Alumnos -Área de Medios y Recursos	-Formatos de Único de Pago -Exámenes de Clasificación -Planillas de Notas -Equipo de Cómputo.	Legalización de la Matricula de los Usuarios del ILUIS; en los diferentes Programas Académicos en Lenguas Extranjeras.		
CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS		
INTERNOS	EXTERNOS			
-Coordinación Académica del Instituto de Lenguas -Coordinación de Desarrollo Humano del Instituto de Lenguas -Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas.	-Interesados Clasificados. -Alumnos (Vinculados)	-Procedimiento Entrevista-Prueba Clasificatoria. -Procedimientos de Egresos por Banco.		



Revisó:

Claudia Cruz - Ma

Aprobó:

Mariela C

DAD IND
NDER.

AMPILLO A

DIAGRAMA

INICIO

2

REALIZA DE PAGO POR MATRICUL
POR MATERIAL

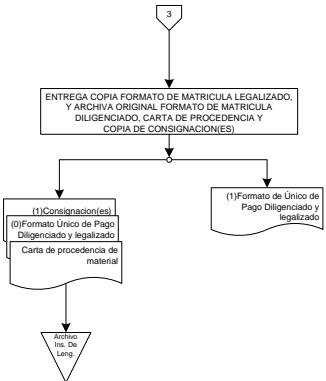
(1)Consignacion(es)




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Si el valor pagado es correcto, se hacen la anotación del nivel a matricular y otras observaciones (de ser necesario) en el Formato de Único de Pago, original y copia, y hace entrega al Interesado del Formato de Único de Pago, original y copia, y de la Copia de la Consignación(es). Si no es correcto el valor pagado, se verifica si es superior al correcto valor a pagar. Si es superior se consulta si desea devolución del excedente pagado. Si desea devolución del excedente, se procede a realizar los procedimientos para realizar el pago (Ver Procedimiento de Orden de Pago, Procedimiento Egresos por Bancos, Procedimiento de Devolución). Si no desea la devolución del excedente, Se informa que el excedente queda como reserva para próximos pagos al Instituto de Lenguas de la UIS. Si el valor a pagar es Inferior se informa la cantidad faltante para completar el pago reiniciando el proceso.</p> <p>Anota el nivel a matricular y las observaciones correspondientes (Relación de la Consignación o el Recibo de Caja) en el Formato Único de Pago de Matrícula, original y copia, y hace entrega al interesado del Formato Único de Pago, original y copia, y de la Copia de la Consignación.</p> <p>Diligencia el Formato Único de Pago, teniendo en cuenta material de apoyo, información y asesoría, y la recomendaciones dadas por la Secretaria.</p> <p>Chequea y verifica los datos del Formato de Único de Pago.</p> <p>Si el Formato de Matrícula esta diligenciado correctamente, Entrega original y copia de Formato de Matrícula, junto con la Copia de la Consignación(es) en el punto de recepción dispuesto. Si no es correcto, hace las correcciones respectivas y pasa a ser chequeado de nuevo.</p>	<p>-Secretaria o Auxiliar Adm.</p> <p>-Secretaria o Auxiliar Adm.</p> <p>-Interesado</p> <p>-Secretaria</p> <p>-Interesado</p>	<p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15. -Reglamento General de Contratación UIS Acuerdo 052/94. -Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((2)) --> Doc1["(1) Consignación(es) (0,1) Formato Único de Pago Diligenciado"] Doc1 --> D1{¿Requiere material?} D1 -- SI --> D2{¿Realiza pago por material?} D1 -- NO --> D3{¿Hay existencias en inventario?} D2 -- SI --> D3 D2 -- NO --> D3 D3 -- SI --> E1[ENTREGA MATERIAL CORRESPONDIENTE Y DEJA EVIDENCIA] D3 -- NO --> E2[ENTREGA CARTA DE PROCEDENCIA] E1 --> E3[INFORMA FECHA DE ENTREGA] E2 --> E4[Carta de procedencia de material] E3 --> Merge(()) E4 --> Merge Merge --> E5[ALIMENTA LA BASE DE DATOS Y LEGALIZA MATRICULA] E5 --> End((4)) </pre>	<p>Consulta si requiere material. Si requiere material se consulta la realización del pago de material (libros y/o casetes); Si realiza el pago Se verifica existencias en inventario de material (libro y/o casetes).</p> <p>Si hay existencias de material (libros y/o casetes); Se procede a entregar este, dejando constancia de entrega mediante firma, por parte del Interesado, de recepción en el Formato de Único de Pago, original y copia.</p> <p>Si no hay existencias de material (libros y/o casetes) se le informa al interesado la fecha tentativa a la entrega de material, se deja constancia de la no entrega mediante anotación sobre el Formato de Matricula, original y copia.</p> <p>Si no realiza pago de material, el interesado hace entrega de carta de procedencia, dirigida a la Dirección del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Si no requiere material se continua con el procedimiento</p> <p>Alimenta la base de datos y legaliza matricula del Interesado.</p>	<p>-Auxiliar Administrativo</p> <p>-Auxiliar Administrativo</p> <p>-Auxiliar Administrativo</p> <p>-Auxiliar Administrativo</p> <p>-Auxiliar Administrativo</p> <p>-Auxiliar Administrativo</p>	

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD Start([3]) --> Process[ENTREGA COPIA FORMATO DE MATRICULA LEGALIZADO, Y ARCHIVA ORIGINAL FORMATO DE MATRICULA DILIGENCIADO, CARTA DE PROCEDENCIA Y COPIA DE CONSIGNACIONES] Process --> Out1["(1)Consignacion(es) (0)Formato Único de Pago Diligenciado y legalizado Carta de procedencia de material"] Process --> Out2["(1)Formato de Único de Pago Diligenciado y legalizado"] Out1 --> End([Archivo Ins. De Lengua]) </pre>	<p>Entrega copia Formato de Único de Pago legalizado al interesado, y archiva original Formato de Único de Pago Diligenciado, Carta de procedencia de material, si es el caso, y copia de Consignacion(es) en archivo de secretaria del Instituto de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Auxiliar Administrativo</p>	

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Ofrece
progra


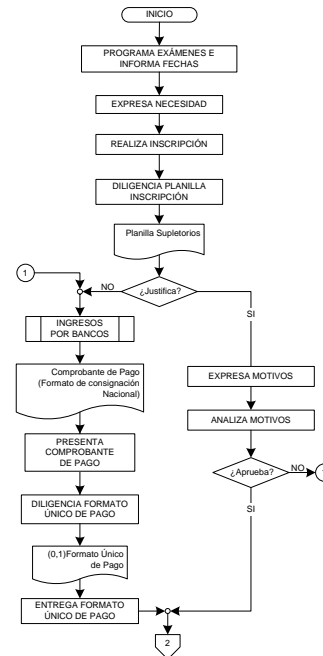
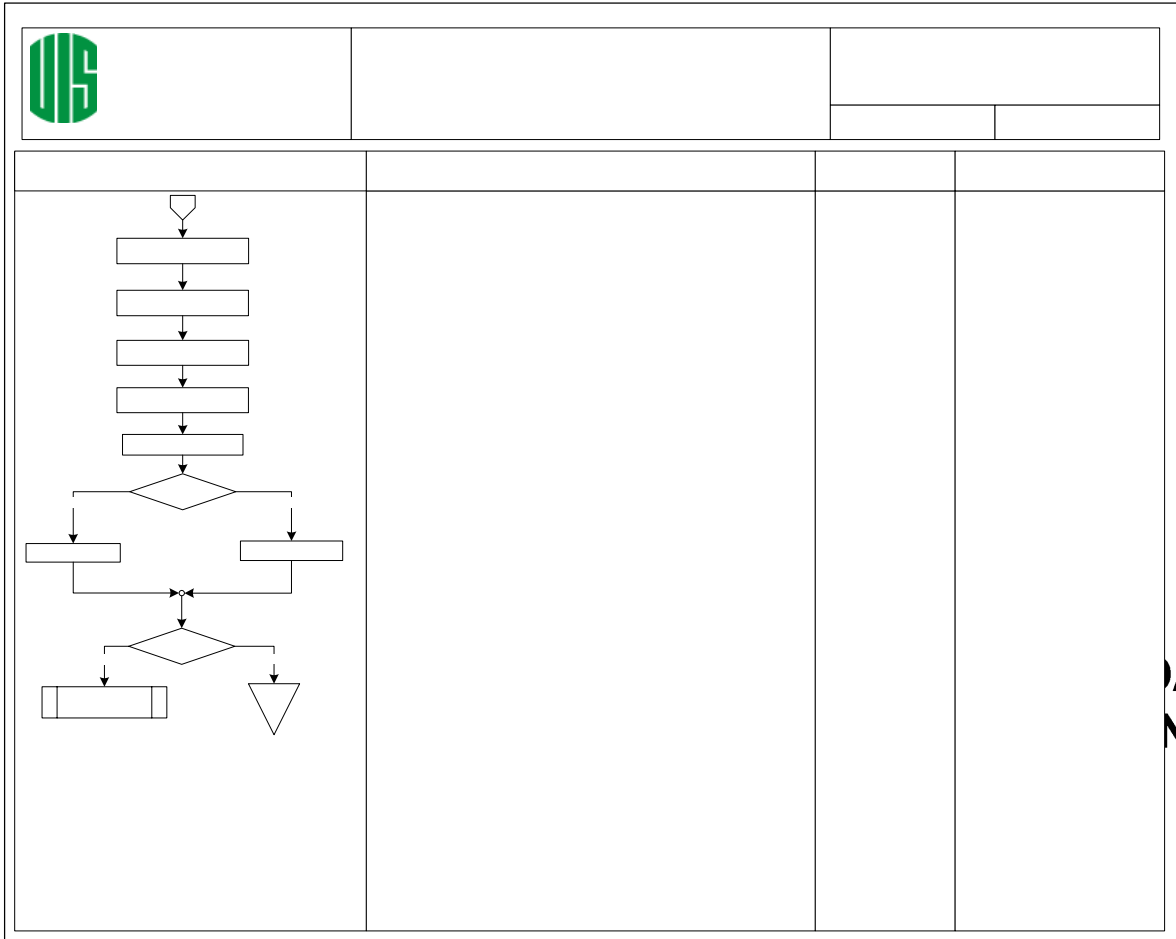
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ACADÉMICOS OPERATIVOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	PREPARACIÓN Y APLICACIÓN DE EXÁMENES SUPLETORIOS		Código: IL.AO.03	Hoja 1 de 2
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Julio 30 de 2004	
	Revisó:	Claudia Cruz - Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Octubre 1 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Programa exámenes supletorios de cada uno de los programas académicos que se realizaron durante el ciclo. Esta fecha es publicada en los carteles del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Expresan la necesidad de presentar examen supletorio. El interesado puede presentar examen supletorios en caso de haber perdido, por cualquier causa, el nivel que estaba cursando.</p> <p>Realiza Inscripción. Esta se ejecuta en la secretaria del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Diligencia la Planilla de Supletorios (Ver Anexo A1.26) donde se recopila la información requerida para la preparación y realización del examen</p> <p>Si justifica el por que de su ausencia en la fecha acordada para la realización del examen de nivel, expresa las motivos que lo llevan a presentar el examen supletorio. Se considera que los motivos que provocaron la decisión del interesado son justificados; cuando este presenta documentación valida que soporte la ausencia al examen realizado en el nivel que cursa.</p> <p>Analiza los motivos presentados por el interesado.</p> <p>Si aprueba los motivos de ausencia, presenta supletorio sin previo pago del mismo.</p> <p>Si no. Debe realizar pago en la entidad bancaria que el prefiera (Procedimiento de Ingresos por Bancos).</p> <p>Presenta Comprobante de pago en la Secretaria del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Diligencia Formato Único de Pago (Ver Anexo A1.21).</p> <p>Entrega copia del Formato Único de Pago al cliente. (Ver Procedimiento de Ingresos por caja y Ingresos por Bancos).</p>	<p>-Coordinación del ILUIS. en el programa que corresponda.</p> <p>- Interesado.</p> <p>- Interesado.</p> <p>-Secretaría ILUIS.</p> <p>- Interesado.</p> <p>-Coordinación del ILUIS. en el programa que corresponda.</p> <p>-Coordinación del ILUIS. en el programa que corresponda.</p> <p>- Interesado.</p> <p>- Interesado</p> <p>-Secretaría ILUIS.</p> <p>-Secretaría ILUIS.</p>	<p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15</p> <p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15</p>



**AD IND
NDER.**

DIAGRAMA


1

REMITE PLANILLAS
A COORDINACIÓN

PREPARAN EXÁMENES
SUPLETORIOS

PRESENTA COMPROBANTE
DE PAGO

PRESENTA EXAMEN

**MAN
ACA
INST**

ELABO

Mante
los dife


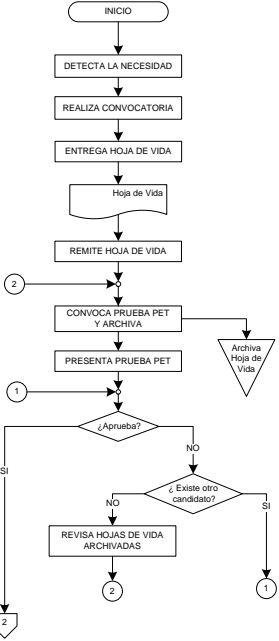
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ACADÉMICOS OPERATIVOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	SELECCIÓN DE DOCENTES		Código: IL.AO.04	Hoja 1 de 2
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Julio 30 de 2004	
Revisó:	Claudia Cruz - Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Octubre 1 de 2004		
Aprobó:	Mariela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Detecta la necesidad de reclutar personal docente para el desarrollo de los programas en lenguas extranjeras ofrecidos en el Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Realiza una convocatoria abierta.</p> <p>Entrega hoja de vida en el plazo estipulado en la secretaría por el Instituto de Lenguas .</p> <p>Remite Hojas de vida a la Coordinación de Desarrollo Humano del Instituto.</p> <p>Convoca a los docentes a Prueba PET y archiva Hojas de Vida.</p> <p>Presenta prueba de suficiencia PET en la lenguas extranjera que requiere el programa, esta prueba tiene una calificación alfanumérica así A,B,C; en donde A representa la calificación menor y C la mayor calificación que se puede obtener presentado la prueba. El resultado de la prueba es satisfactorio cuando la calificación es B o C.</p> <p>Si no aprueba el examen de suficiencia, se verifica si existe otro candidato. Si no existe otro(s) candidato(s) revisa hojas de vida Archivadas. Si existe otro candidato se chequea nuevamente si este aprobó la Prueba de PET en el idioma que el programa requiere.</p>	<p>-Coordinación Académica Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Des. Humano Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Docente.</p> <p>-Secretaría Ins. de Lenguas</p> <p>-Coordinación Des. Humano Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Docente.</p> <p>-Coordinación Académica Ins. de Lenguas UIS.</p>	

t

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Ofrece
la com


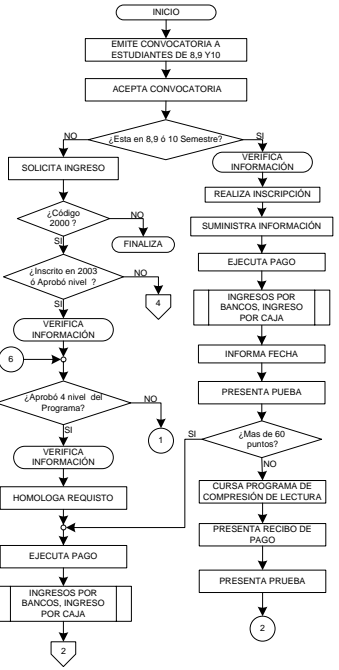
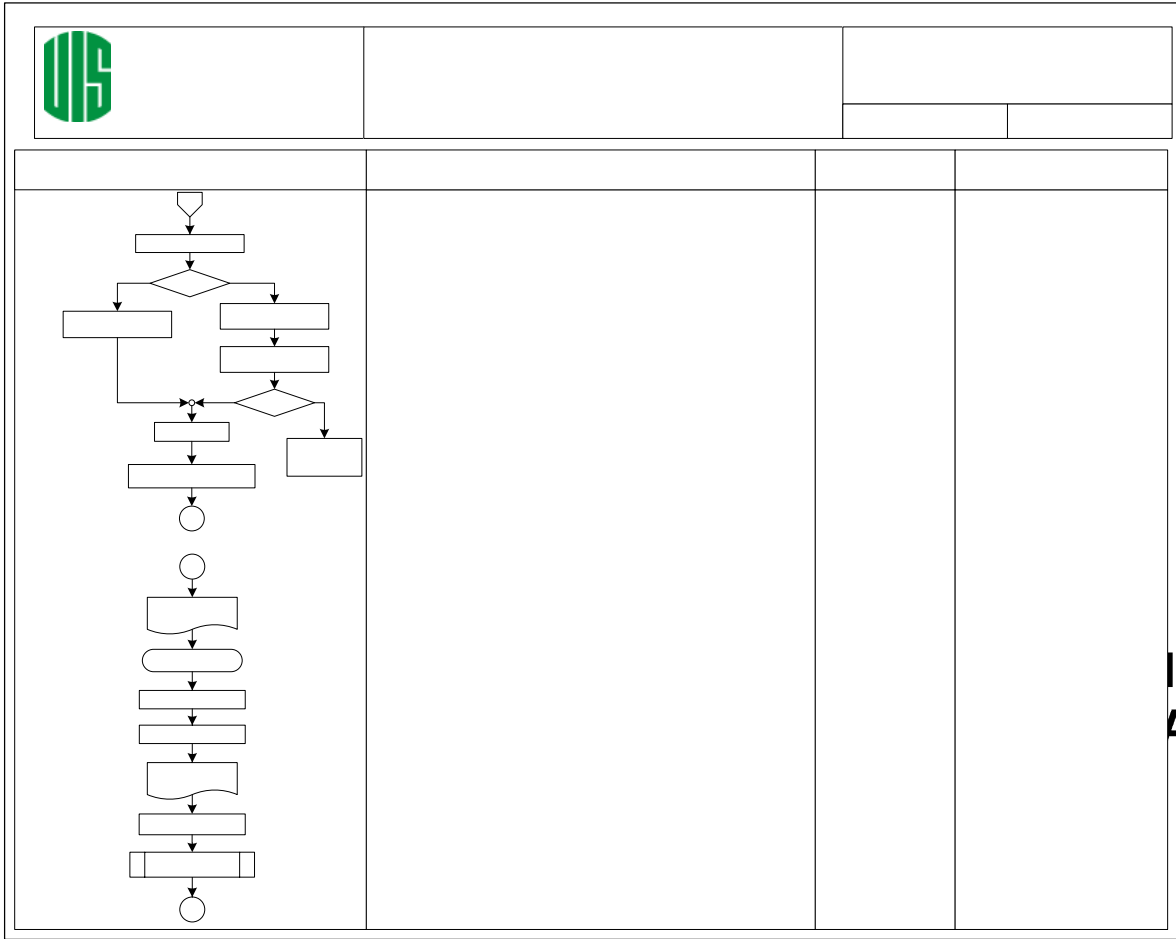
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS Revisó: Balbino Antolínez - Marbeen Mosquera Aprobó: Mariela Gómez	ACADÉMICOS-OPERATIVOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	PROPUESTA UIS		Código: I.LAO.05	Hoja 1 de 4
			Fecha de Creación: Julio 30 de 2004	
			Ultima Modificación: Octubre 1 de 2004	
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD	
	<p>Solicita ingresar al Programa de Propuesta UIS en la Oficina del Área Soporte Técnico o acude a convocatoria realizada por el Instituto de Lenguas para realizar inscripción.</p> <p>Convoca comunidad estudiantil de octavo, noveno y décimo que sean de código 2000 en adelante para inicializar las inscripciones pertinentes y definiendo los centros respectivos para el desarrollo de la actividad.</p> <p>Acude la comunidad convocada a la inscripción del programa Propuesta UIS.</p> <p>Consulta si el estudiante convocado se encuentra entre octavo, noveno y décimo nivel. De ser así; verifica información del estudiante en el sistema, realiza inscripción y suministra información sobre forma de pago y puntos de presentación de pruebas, realiza el pago correspondiente (Procedimientos de Ingreso por Bancos e Ingresos por Caja) para presentar la prueba de comprensión de lectura, siguiente el procedimiento documentado de ingresos por Bancos o por Cajas según conveniencia del interesado, se informa la fecha de realización de la prueba, el interesado debe presentarse en el lugar fecha y hora estipuladas. Si al presentar la prueba el puntaje obtenido es 60 o esta por encima de este clasifica entre los aprobados.</p> <p>Debe proceder a realizar el pago siguiendo los procedimientos documentados de ingresos por Banco o por Caja, presenta en secretaria el recibo de pago.</p> <p>Emite el certificado. La firma es causada por la Dirección.</p> <p>Si el estudiante no se encuentra entre Octavo, Noveno ó Décimo nivel, debe solicitar ingresar al programa. Si el estudiante ingresó antes del año 2000, no tiene derecho a los beneficios que ofrece el mismo y finaliza el procedimiento.</p> <p>Aprobó el estudiante en ultimo nivel cursado ó estuvo inscrito en el 2003, de ser así verifica la información. Si en el ultimo nivel que realizó clasificó para 5 nivel, ó que es lo mismo, aprobó en 4 nivel; verifica la información, si la información encontrada es correcta se homologa el requisito.</p>	<p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Coordinación Académica Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Área de soporte técnico.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Coordinación Académica Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Área de soporte técnico.</p>	<p>-Acuerdo No.119 de Junio 13/1999.</p> <p>-Resolución No. 527 de Julio 15/2004</p> <p>-Resolución No. 527 de Julio 15/2004</p> <p>-Acuerdo No. 070 de Junio 24/2003</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Procede a realizar el pago siguiendo el procedimiento documentado de Ingresos por Banco ó por Caja, presenta en secretaria el recibo de pago.</p> <p>Emite el certificado. La firma es causada por la Dirección.</p> <p>Si el puntaje de la prueba es inferior a 60 puntos, debe cursar el programa de Comprensión de Lectura con intensidad de 48 horas, al finalizar el curso presenta la prueba de comprensión, si esta es aprobada.</p> <p>Realiza el pago correspondiente para emitir el certificado. (Procedimientos de Ingreso por Bancos e Ingresos por Caja). Si al presentar la prueba está es reprobada debe seguir el procedimiento de examen de supletorio, las veces que sea necesario para aprobar el examen de comprensión de lectura.</p> <p>Si no requiere préstamo de material, es necesario saber si desea comprarlo, de ser así ejecuta pago, presenta consignación.</p> <p>Emite un memorando el cuál referencia que si se puede entregar el material por el valor consignado.</p> <p>El interesado terminada esta diligencia esta en el derecho de reclamar el material por el que pago. NOTA: es requisito indispensable del programa de Propuesta UIS; que el estudiante posea el material (al menos el libro) necesario para el desarrollo del curso.</p> <p>Emite listado por niveles de los estudiante que han ingresado al Programa Propuesta UIS.</p> <p>Se analiza la viabilidad de la apertura de los cursos, de ser factible abrir cada uno de los curso, se asigna salón y docente. De no ser viable la apertura de los cursos del Programa Propuesta se informa a los interesados, se presentan las opciones que existen para dar inicio a los cursos.</p> <p>Aceptan la propuestas, se da inicio a las clases, si existe inconformidad el nivel es aplazado.</p> <p>Se da inicio a las clases del programa Propuesta UIS, se procede a cursar los niveles faltantes para obtener para finalizar el programa completo.</p> <p>De no tener material debe requerirlo prestado; Si tiene material, debe presentar carta de procedencia del mismo, presentar el material para verificar la condiciones en que se encuentra</p> <p>Emite listado por niveles de los estudiante que han ingresado al Programa Propuesta UIS.</p>	<p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Coordinación Académica Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Área de soporte Técnico.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Área de soporte Técnico.</p> <p>-Coor. Académica ILUIS.</p> <p>-Coor. Desarrollo Humano</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Coor. Académica ILUIS.</p> <p>-Dirección ILEUIS.</p>	<p>-Resolución No. 527 de Julio 15/2004</p> <p>-Acuerdo No. 070 de Junio 24/ 2003</p> <p>-Resolución No. 527 de Julio 15/2004</p> <p>-Acuerdo No.119 de Junio 13/ 1999</p>



**IDAD IN
ANDER**

DIAGRAMA

2

ANALIZA VIABILIDAD

SI

¿Aprueba?

ASIGNA DOCENTE Y SALÓN

C

PRE


SI

INICIA CLASES



PRESUPUESTO

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Articul
totalida



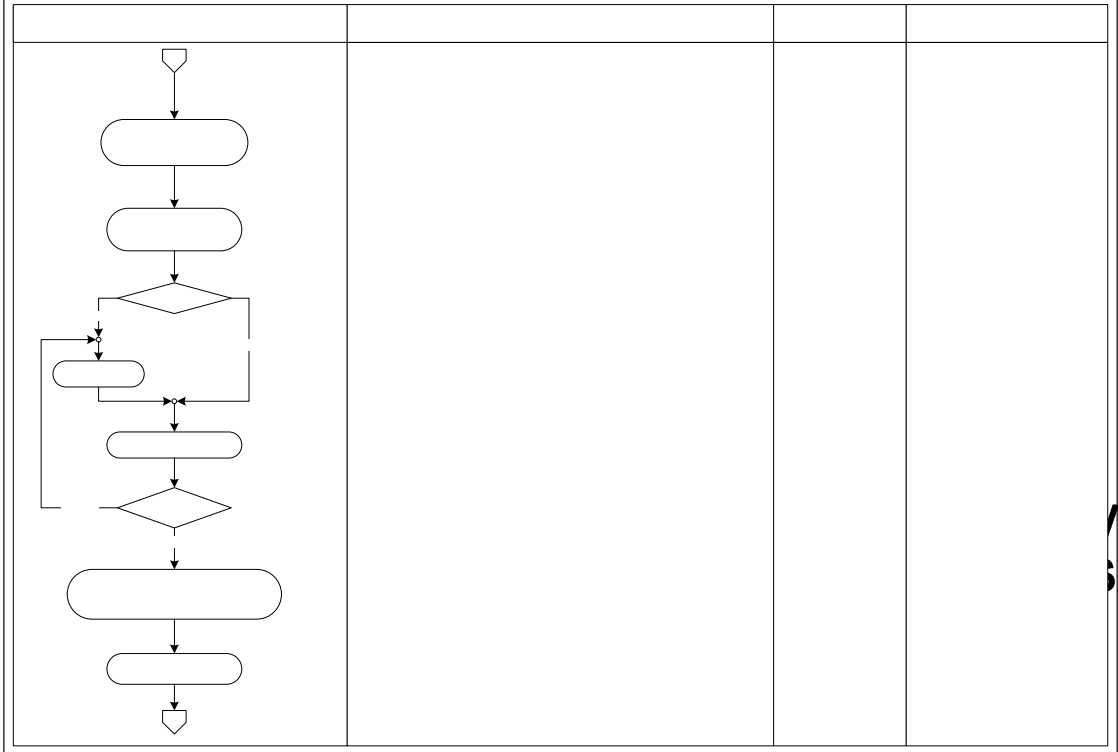
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	PRESUPUESTO		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL		Código: IL.F01.01	Hoja 1 de 4
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 4 de 2004	
Revisó:	Martha Buitrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 5 de 2004	
Aprobó:	Maríaela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[PROPONE LINEAMIENTOS] A --> B[ESTABLECE FECHA LIMITE DE ENTREGA] B --> C[ANALIZA LINEAMIENTOS Y FORMULA RECOMENDACIONES] C --> D[REALIZA AJUSTE, PRESENTA CONSEJO ACADÉMICO] D --> E[ESTUDIA LINEAMIENTOS] E --> F{¿Ajustes?} F -- SI --> G[REALIZA AJUSTES] F -- NO --> H[ENVÍA INSTRUCTIVO] G --> H H --> I[PREPARA PLANES] I --> J{2} </pre>	<p>Teniendo en cuenta las directrices de inversión aprobadas por el Consejo Superior, propone los lineamientos que servirán de base para la elaboración de la programación presupuestal de la Universidad y de cada una de las Unidades Académicas y/o Administrativas Incluyendo al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Al mismo tiempo establece la fecha límite de entrega de la programación presupuestal por parte de las unidades.</p> <p>Analiza propuesta de lineamientos y políticas presupuestales de la Universidad y formula recomendaciones.</p> <p>Realiza ajustes a los lineamientos atendiendo las recomendaciones de Rectoría. Presenta lineamientos a consideración del Consejo Académico.</p> <p>Estudia lineamientos. Emite observaciones y propone ajustes si es necesario.</p> <p>Realiza los ajustes recomendados por el Consejo Académico.</p> <p>Envía el Instructivo del Proceso de Planificación Presupuestal al Instituto de Lenguas de la UIS por medio del correo electrónico y correo interno de la Universidad.</p> <p>Teniendo en cuenta el instructivo, prepara el Programa de Gestión, Plan de Inversión, Presupuesto y Plan de Compras. Estos documentos deben trabajarse simultáneamente.</p>	<p>-Planeación UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Consejo Académico UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS</p>	



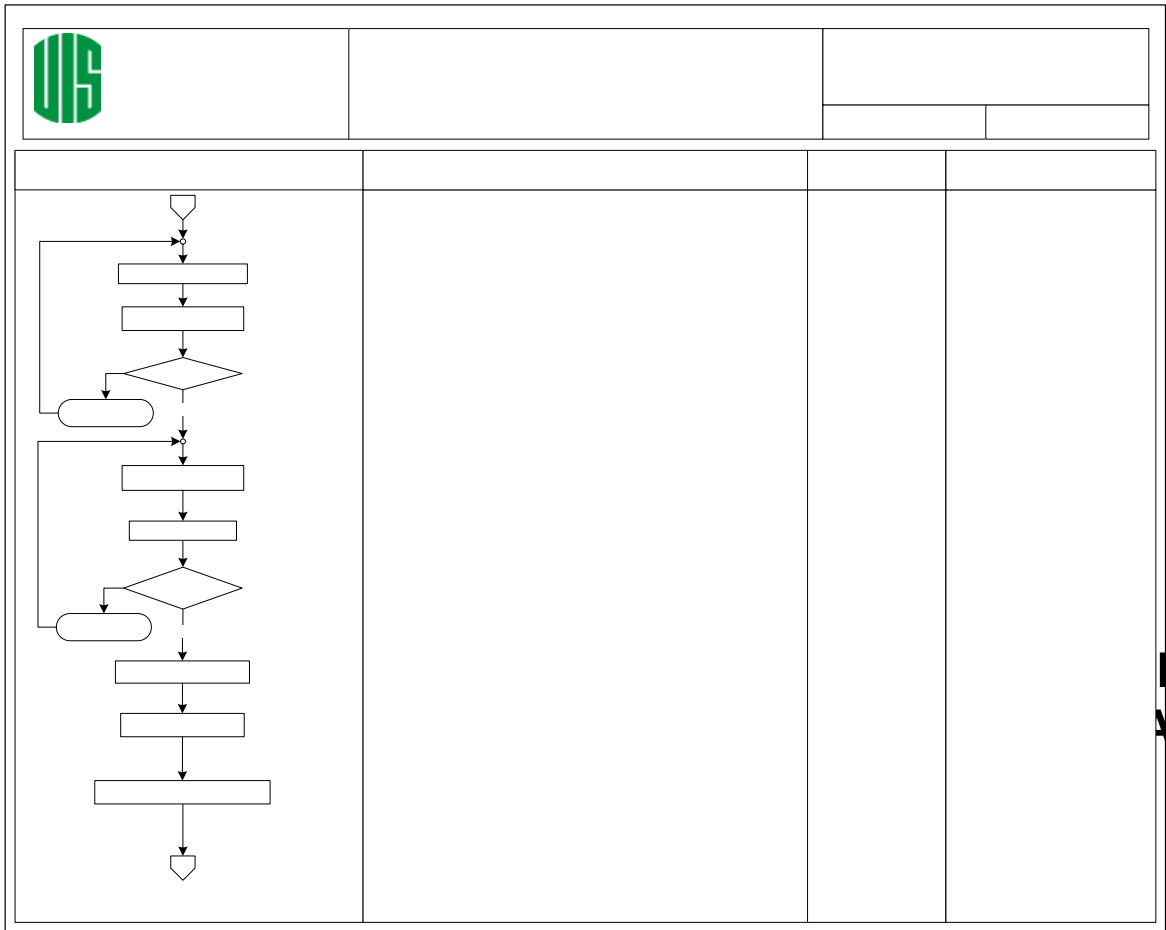
UNIVERSIDAD
SANTANA

DIAGRAMA

1

PREPARA PRESUPUESTO
DE GESTIÓN Y
COMPRAS

ENVÍA PROGRAMA
PRESUPUESTO



DAD IN
ANDER.

DIAGRAMA

2

ESTUDIA PROYECTO

FORMULA
OBSERVACIONES

¿Ajustes?


SI

REALIZA AJUSTES

NO



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start([3]) --> A[PRESENTA PROPUESTA DE LIQUIDACIÓN.] A --> B[ESTUDIA Y APRUEBA.] B --> C[Resolución de Liquidación.] C --> D[REMITE A LA DIVISIÓN FINANCIERA EL PRESUPUESTO GENERAL Y LOS PRESUPUESTOS, PLAN DE INVERSIÓN, PLAN DE GESTIÓN Y PLAN DE COMPRAS DE LAS DIFERENTES UNIDADES, INCLUIDA LA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS.] </pre>	<p>Prepara propuesta de Liquidación del Presupuesto General.</p> <p>Estudia y aprueba a través de resolución la liquidación del Presupuesto.</p> <p>Comunica a las Unidades Académicas y/o Administrativas, incluida El Instituto de Lenguas de la UIS, el Presupuesto aprobado por medio del Sistema de Información.</p> <p>Remite a la División Financiera el Presupuesto General y los Presupuestos, Plan de Inversión, Plan de Gestión y Plan de Compras de las diferentes unidades, incluida El Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Remite al Instituto de Lenguas de la UIS lo correspondiente a esta unidad.</p>	<p>-Planeación UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Planeación UIS</p>	

**MAN
ACA
INST**

ELABORO

Estudi
del Pro

MAN
ACA
INST

- Banco
(BPP
inver
progr
creó
funci

Para
viabil

- Prog
del F
elegi


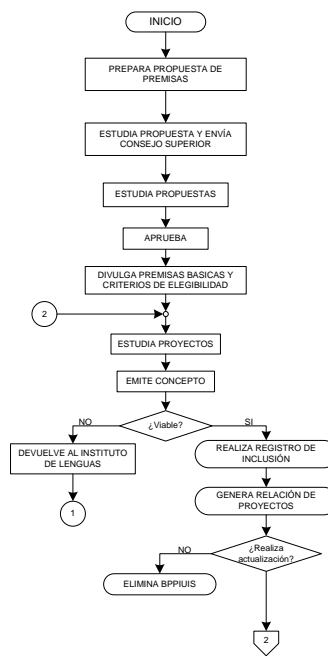
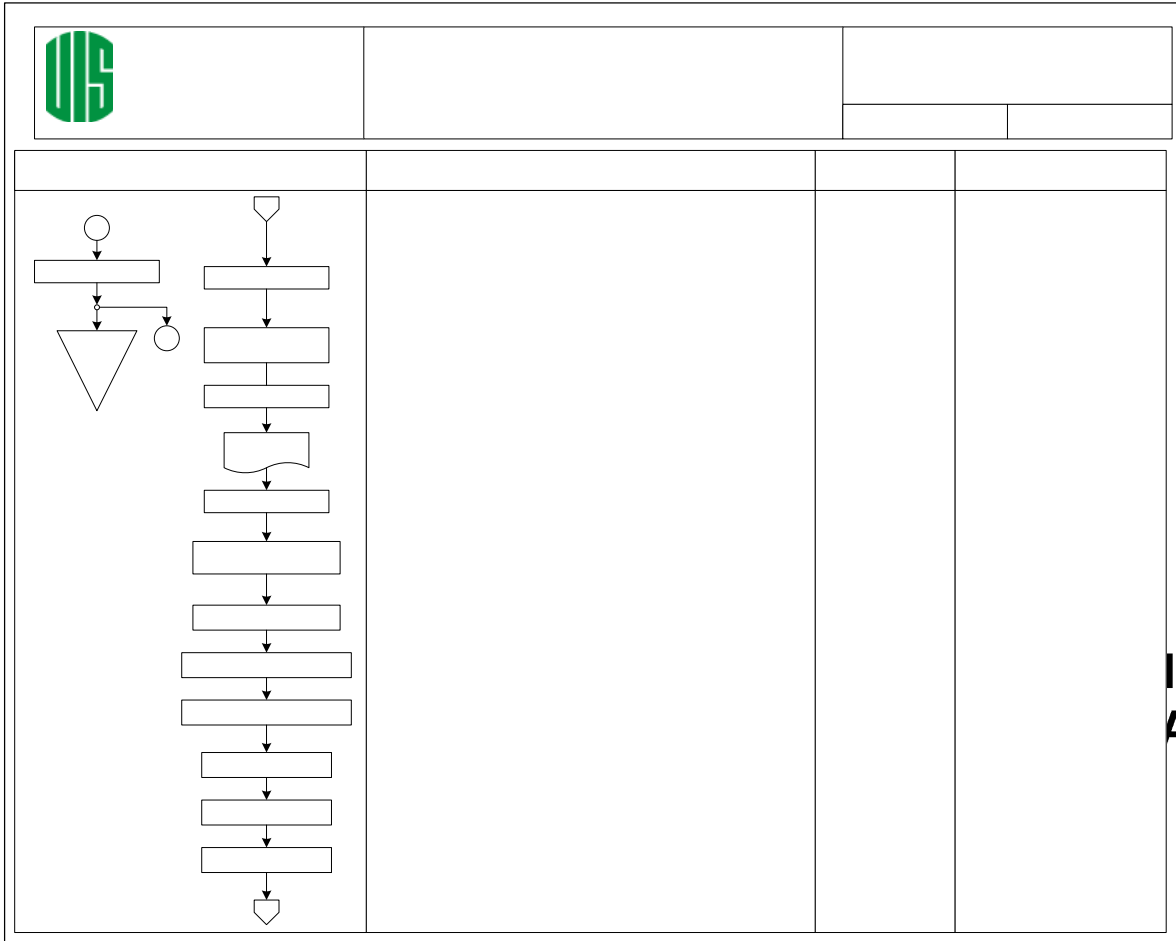
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	PRESUPUESTO		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	ELABORACIÓN DEL PLAN DE INVERSIÓN		Código: IL.F01.02	Hoja 1 de 3
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Agosto 4 de 2004	
	Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Octubre 5 de 2004	
Aprobó:	Marilela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Prepara propuesta de Premisas básicas y Criterios de elegibilidad.</p> <p>Estudia propuesta y la presenta a consideración del Consejo Superior.</p> <p>Estudia y hace observaciones si es necesario. Aprueba Premisas básicas y Criterios de elegibilidad de los proyectos de inversión para la siguiente vigencia. Esto se debe realizar a más tardar en el mes de Junio.</p> <p>Divulga Premisas básicas y Criterios de elegibilidad a las Unidades Académicas y/o Administrativas, incluyendo al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Formula programas y proyectos de inversión teniendo en cuenta las Premisas básicas y Criterios de elegibilidad. Estos programas y proyectos deben ser enviados a Planeación, en papel y medio magnético, en el transcurso del año.</p> <p>Estudia los proyectos enviados por el Instituto de Lenguas de la UIS, de acuerdo a los lineamientos aprobados por el Consejo Superior.</p> <p>Emite el concepto de viabilidad de los proyectos, dentro de los tres meses siguientes a la presentación del proyecto. Esta labor se hace junto con los evaluadores del BPPIUIS. Si el proyecto es viable, realiza el registro o inclusión formal en el BPPIUIS asignándole un código.</p> <p>Genera relación anual de los proyectos próximos a cumplir dos años en el BPPIUIS e informa al Instituto de Leguas de la UIS para que realice la actualización correspondiente. Si en el término de un año el proyecto no es actualizado se elimina del BPPIUIS. Los proyectos no viables se devuelven al Instituto de Lenguas de la UIS con las observaciones correspondientes</p>	<p>-Planeación UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Consejo Superior UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS -Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p>	<p>-Art.24, Acuerdo 032 de 2002.</p> <p>-Art. 27, Acuerdo 032 de 2002.</p> <p>-Art.23, Acuerdo 032 de 2002.</p>



**IDAD IN
ANDER**

DIAGRAMA

1

REALIZA AJUSTES

SELECC


Archiva
proyectos
rechazados


2

ANAL
PROYE

EL



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD Start([2]) --> A[INFORMA APROVACIÓN] A --> B[ESTABLECE PROGRAMA DE EJECUCIÓN] B --> C[REALIZA SEGUIMIENTO] </pre>	<p>Informa a las unidades, incluida el instituto de Lenguas de la UIS la aprobación de sus respectivos proyectos.</p> <p>Establece programa de ejecución de los proyectos aprobados.</p> <p>Realiza un seguimiento constante a los programas y proyectos de inversión para conocer su estado de avance o retraso y las limitaciones en cumplimiento de las metas programadas.</p>	<p>-Planeación UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS. -Coordinaciones Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Planeación UIS.</p>	<p>-Art.32, Acuerdo 032 de 2002.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Modific
reducc

**MAN
ACA
INST**

- Las c
los g
Super

Toda
expe
la UI

- Las m
cons

- Los


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	PRESUPUESTO		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	MODIFICACIÓN PRESUPUESTAL		Código: IL.F01.03	Hoja 1 de 3
			Fecha de Creación: Agosto 4 de 2004	
			Ultima Modificación: Octubre 5 de 2004	
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS			
Revisó:	Martha Buitrago - Marbeen Mosquera			
Aprobó:	Mariela Gómez			

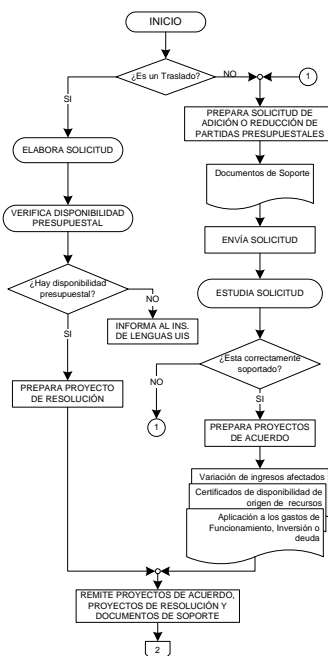

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>¿Se trata de un traslado?</p> <p>Prepara solicitud de adición o reducción de las partidas presupuestadas, debidamente documentada especificando por concepto de ingresos los rubros y montos a modificar y por concepto de gastos las partidas que deben ajustarse.</p> <p>Envía solicitud al Jefe de Sección de Presupuesto por medio del correo interno de la Universidad.</p> <p>Si requiere traslado presupuestal elabora a través del sistema la correspondiente solicitud, la cual debe involucrar el valor del traslado y los rubros afectados.</p> <p>Estudia solicitud de modificación presupuestal y los documentos que la soportan.</p> <p>Si la solicitud no está debidamente soportada o no cumple con los requisitos, la devuelve al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Prepara los Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción Presupuestal los cuales deben incluir la variación de los ingresos afectados y su aplicación en los gastos de funcionamiento, inversión o deuda. En caso de adición expide los certificados de disponibilidad de origen de los recursos.</p> <p>Para solicitudes de traslados, verifica en el sistema la disponibilidad presupuestal de los rubros en los cuáles se quiere contrarecreditar.</p> <p>El Jefe de Presupuesto certifica la disponibilidad de las apropiaciones en los rubros a contrarecreditar y prepara Proyecto de Resolución.</p> <p>Si no hay disponibilidad presupuestal, informa al Instituto de Lenguas de la UIS correspondiente.</p> <p>Remite Proyectos de Acuerdo, Proyecto de Resolución y documentos soporte al Jefe de la División Financiera.</p>	<p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p>	<p>-Cap VII, Art43, Estatuto Presupuestal UIS.</p> <p>-Cap VII, Art43, Estatuto Presupuestal UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 41 y 42, Estatuto Presupuestal UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Estudia Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción y Proyecto de Resolución de Traslado. Si hay observaciones se remite a la Sección de Presupuesto para realizar ajustes.</p> <p>Presenta Proyectos de Acuerdo y Resolución debidamente soportados ante Rectoría por medio de Secretaría General.</p> <p>Estudia Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción y Proyecto de Resolución Presupuestal y hace las respectivas observaciones.</p> <p>Introduce los ajustes en caso de requerirlos. Envía nuevamente los proyectos a la División Financiera para su posterior remisión a Rectoría.</p> <p>Estudia y aprueba Proyecto de Resolución de Traslado. Presenta a consideración del Consejo Superior los Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción.</p> <p>Estudia Proyectos de Acuerdo y, si lo considera necesario, sugiere recomendaciones. Aprueba mediante acuerdos las adiciones y/o reducciones presupuestales.</p>	<p>-División Financiera UIS.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Consejo Superior UIS.</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>-Cap VII, Art 44, Estatuto Presupuestal UIS.</p>




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Estudia Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción y Proyecto de Resolución de Traslado. Si hay observaciones se remite a la Sección de Presupuesto para realizar ajustes.</p> <p>Presenta Proyectos de Acuerdo y Resolución debidamente soportados ante Rectoría por medio de Secretaría General.</p> <p>Estudia Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción y Proyecto de Resolución Presupuestal y hace las respectivas observaciones.</p> <p>Introduce los ajustes en caso de requerirlos. Envía nuevamente los proyectos a la División Financiera para su posterior remisión a Rectoría.</p> <p>Estudia y aprueba Proyecto de Resolución de Traslado. Presenta a consideración del Consejo Superior los Proyectos de Acuerdo de Adición y/o Reducción.</p> <p>Estudia Proyectos de Acuerdo y, si lo considera necesario, sugiere recomendaciones. Aprueba mediante acuerdos las adiciones y/o reducciones presupuestales.</p>	<p>-División Financiera UIS.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p> <p>-Consejo Superior UIS.</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>-Cap VII, Art 44, Estatuto Presupuestal UIS.</p>

**MAN
ACA
INST**


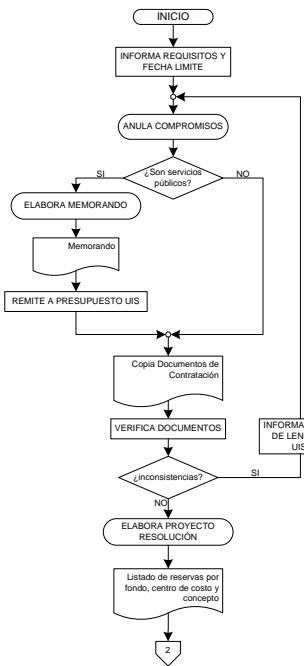
ELABORÓ

Consti
contra
no se l

**MAN
ACA
INST**


- Al cie
presu
cuanc
- Las r
orige
expira
- Si de
Leng
- La di

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	PRESUPUESTO		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	RESERVA PRESUPUESTAL		Código: IL.F01.04	Hoja 1 de 2
			Fecha de Creación: Agosto 4 de 2004	
			Ultima Modificación: Octubre 5 de 2004	
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS			
Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera			
Aprobó:	Mariela Gómez			
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD	
	<p>Informa a las Unidades Académicas y/o Administrativas, Incluida El Instituto de Lenguas de la UIS, los requisitos y la fecha límite para establecer las reservas.</p> <p>Anula en el sistema los compromisos que definitivamente no se van a cumplir. Envía a Presupuesto copia de los documentos de contratación que soportan los compromisos que han quedado registrados en el módulo de reserva.</p> <p>En caso de tratarse de reserva para pago de servicios públicos elabora y remite a Presupuesto un memorando con las proyecciones de estos servicios.</p> <p>Verifica que los compromisos registrados en el módulo de Reserva Presupuestal estén respaldados con los documentos de contratación correspondientes. En caso de encontrar inconsistencias informa a la unidad para que realice las correcciones a que haya lugar.</p> <p>Elabora Proyecto de Resolución de Reserva Presupuestal. Imprime listado de reservas por fondo presupuestal, centro de costo y concepto.</p>	<p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS. -Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS. -Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p>		



CONTRATACIÓN Y COMPRAS

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Tramit
de Inst
individ



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS
 Revisó: Martha Buitrago - Marbeen Mosquera
 Aprobó: Mariela Gómez

CONTRATACIÓN Y COMPRAS

COMPRAS POR MONTOS HASTA 300 S.M.L.M.V

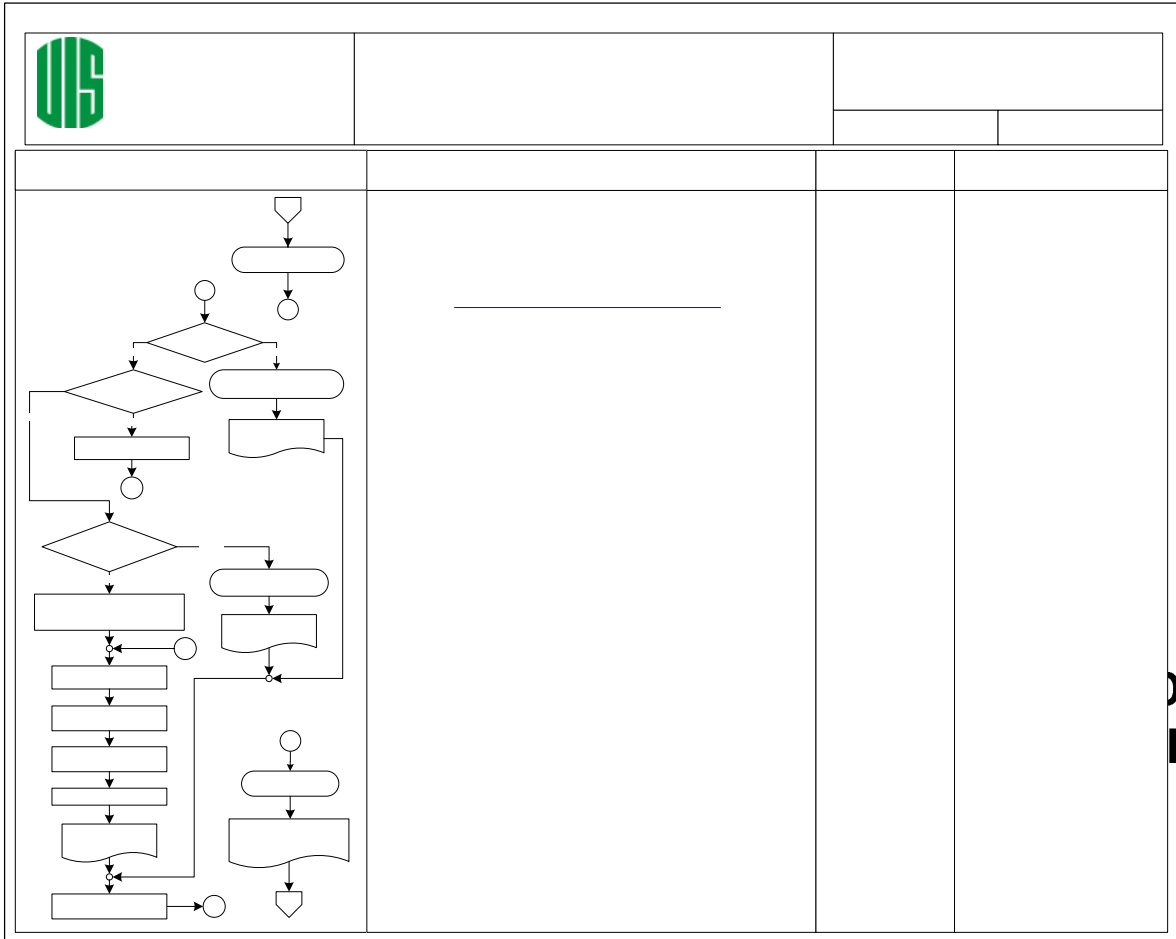
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS

Código: IL.F02.03 Hoja 1 de 6
 Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004
 Última Modificación: Octubre 2 de 2004

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[IDENTIFICA NECESIDAD DE COMPRA] A --> B[IDENTIFICA EL ORDENADOR DEL GASTO] B --> C[SOLICITUD DE ASESORES] C --> D[VERIFICA CDP] D --> E{¿Existe CDP?} E -- NO --> F[VERIFICA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL] E -- SI --> G[FIN] F --> H{¿Existe apropiación?} H -- SI --> I[REGISTRA SOLICITUD DE CDP] H -- NO --> J[SOLICITA MODIFICACIÓN PRESUPUESTAL Y EXPEDICIÓN DEL CDP] I --> G J --> K{¿Si es posible la modificación?} K -- SI --> G K -- NO --> L[INFORMA AL INSTITUTO DE LENGUAS] L --> INICIO </pre>	<p>Identifica la necesidad de compra de elementos.</p> <p>Identifica el Ordenador del Gasto según lo dispuesto en el Art. 6 Resolución de rectoría No 249 Abril 2004, donde se delega la facultad para representar legalmente a la Universidad en la suscripción, adjudicación y liquidación de contratos</p> <p>Consulta las unidades asesoras si es necesario (Ver Anexo A1.01) y define las pólizas o garantías (Ver Anexo A1.02).</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para este rubro.</p> <p>Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente. El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal).</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por el Instituto de Lenguas de la UIS, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si El Instituto de Lenguas de la UIS solicitó modificación presupuestal, consulta en el sistema la disponibilidad presupuestal y si es posible realiza los ajustes solicitados (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa al Instituto de Lenguas de la UIS, quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p>	<p>-Artículo 6 de la Resolución Rectoría No. 249 Abril 20/04.</p> <p>-Artículos 37 y 58 del Acuerdo 67 Octubre 21/03 Estatuto Presupuestal UIS.</p> <p>-Artículos 37 y 58 del Acuerdo 67 Octubre 21/03 Estatuto Presupuestal UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Consulta a través del sistema si está vigente algún contrato de suministros para los elementos que desea adquirir.</p> <p>Si hay contrato de suministro, identifica el proveedor al cual debe hacer el pedido.</p> <p>Consulta al ordenador del gasto si el proveedor del bien entregó consignación por el valor equivalente a 3% de 1 SMMLV del año 2004 y una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor morosa con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes.</p> <p>Si entregó documentos, elabora la orden de suministro (Ver Anexo A1.05) en el sistema y consulta el flujo de ingresos del fondo a afectar, si existe disponibilidad de efectivo en el período en el cual programa el pago.</p> <p>Si no, solicita al proveedor la consignación por el valor equivalente a 3% de 1 SMMLV del año 2004 y una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor morosa con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes.</p> <p>Remite documentos a División Financiera UIS, la cual obtendrá el BDME (Boletín Deudores Morosos del Estado) e informara sobre la relación de proveedores que han cumplido con el requisito.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Ordenador del gasto.</p> <p>-Ordenador del gasto.</p>	<p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 20 de 2004.</p> <p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 20 de 2004.</p>



**DAD IN
NDER.**

DIAGRAMA

4

¿Compra menor
a 10 SMLMV?

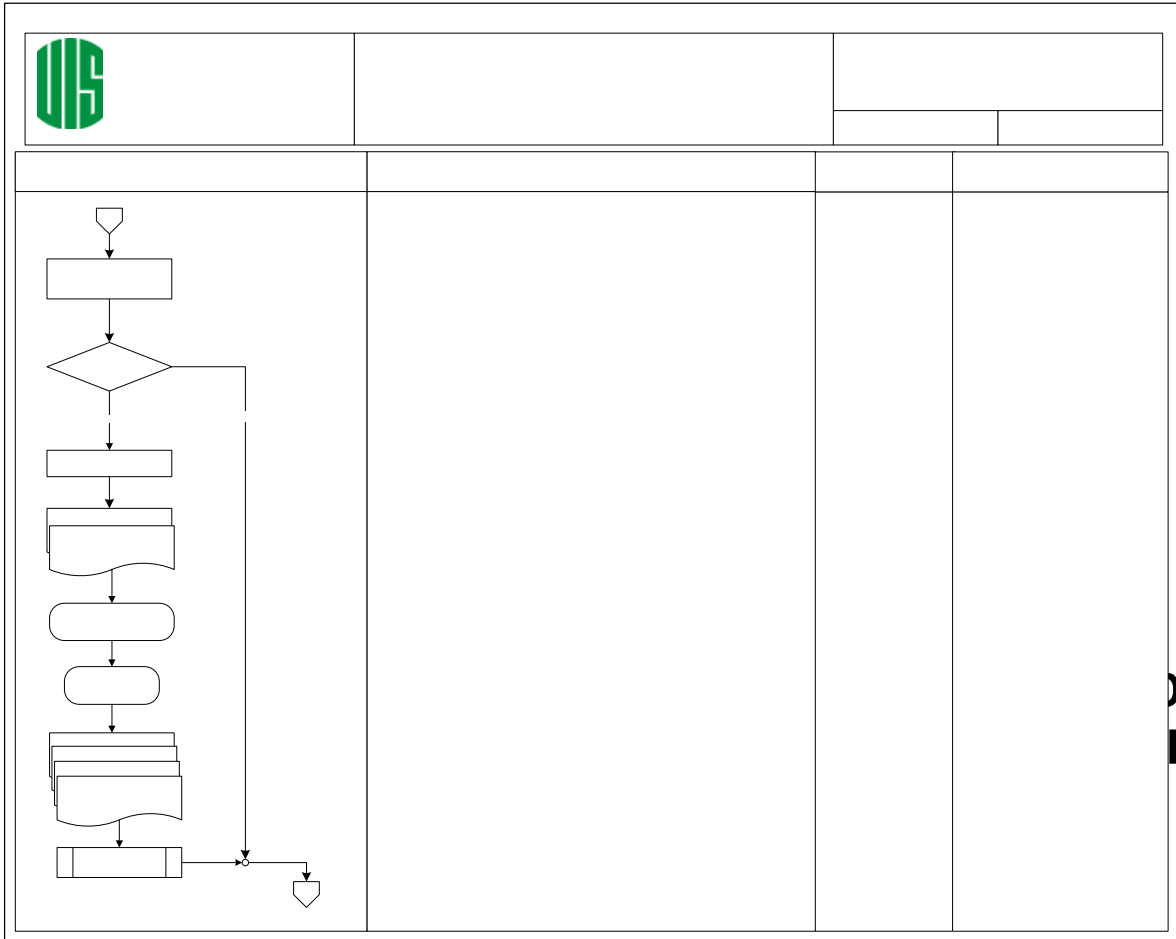
NO

¿Compra superior
o igual a 50 SMLMV?

NO

SI

SOL
MEN



DAD IN
NDER.

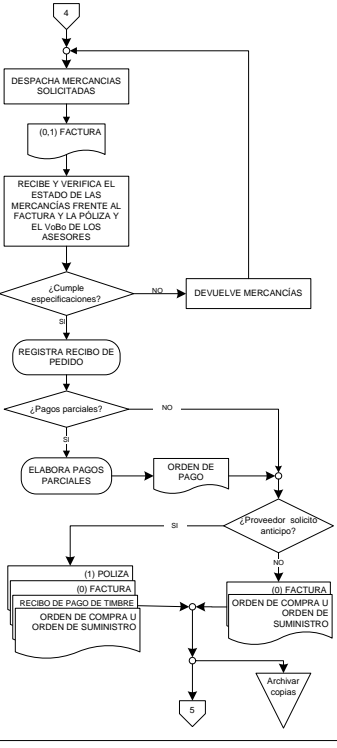
DIAGRAMA

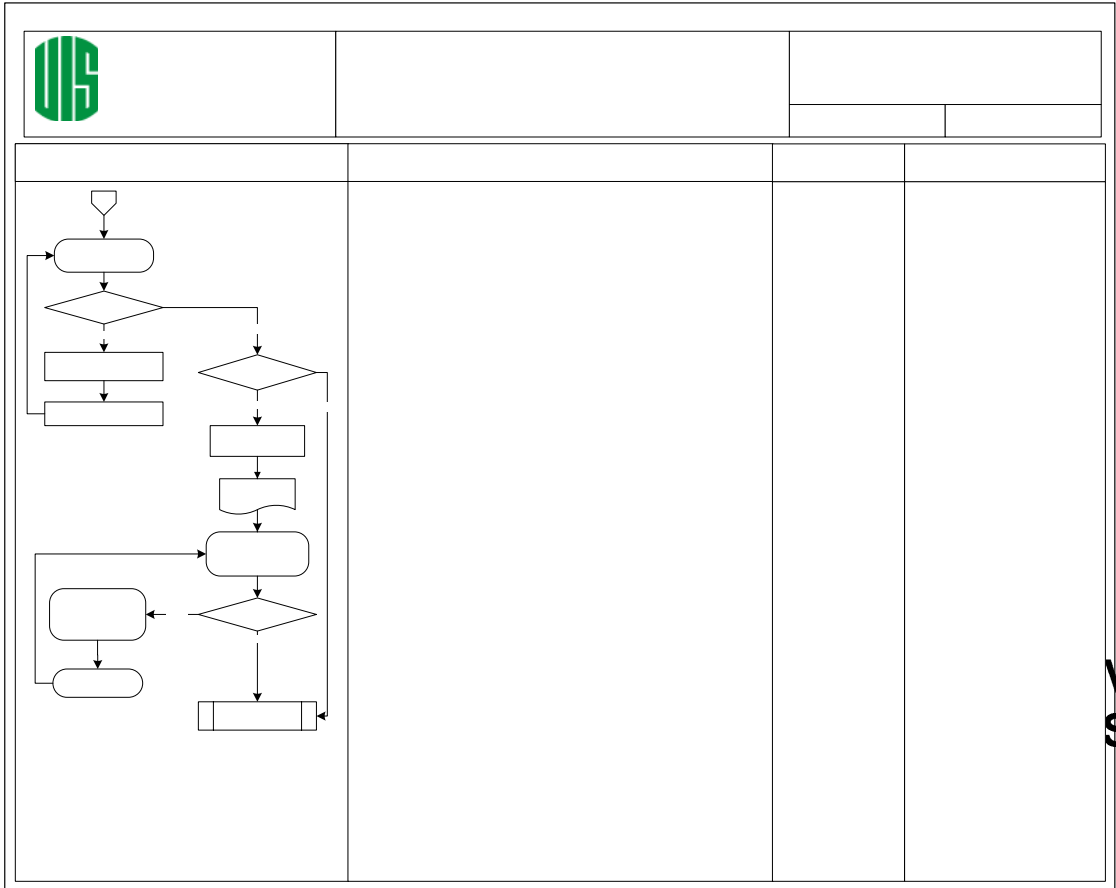
3

ENVÍA ORDEN DE COMPRA
O SUMINISTRO AL
PROVEEDOR

¿Proveedor solicita
anticipo?

SI

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Hace entrega de la mercancía y presenta la factura de venta (original y copia) y las pólizas a que haya lugar.</p> <p>Verifica junto con la unidad asesora correspondiente, que la mercancía esté en buen estado y que corresponda a lo solicitado y facturado. La unidad asesora debe expedir un visto bueno (Ver Anexo A1.01).</p> <p>Si la mercancía no cumple con las especificaciones, se devuelve al proveedor para su respectivo cambio.</p> <p>Registra en el sistema la factura y el recibo del pedido asignando el responsable(s) de los elementos si lo(s) hay. En este momento el sistema hace el ingreso de los bienes al inventario del responsable y los clasifica de acuerdo a su naturaleza.</p> <p>Especifica si se presentan faltantes respecto a la orden de compra u orden de pedido generándose en el sistema el valor total a pagar y confirma que corresponda al valor facturado. Con el registro del pedido, el sistema automáticamente realiza el descargue y ejecución presupuestal en el rubro(s) afectado(s).</p> <p>En el caso de pagos parciales, genera en el sistema de acuerdo a la programación de pagos, una orden de pago por el valor parcial. Envía a la Sección de Tesorería junto con la factura recibida del proveedor y en caso de no haberse presentado anticipo, en el primer pago envía orden de compra, copia de pólizas y recibo de pago del impuesto de timbre. Si se presentó anticipo o si ya hubo otros pagos parciales, verifica y relaciona en la orden de pago que se tramita las ordenes de pago anteriores y archiva copia de factura.</p>	<p>-Proveedor</p> <p>-Coordinaciones Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinaciones Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p>	



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

DIAGRAMA

5


RECIBE Y VERIFICA
DOCUMENTOS

¿Inconsistencia?

SI

SOLICITA CORRECCIONES


REALIZA ACCIÓN
CORRECTIVA

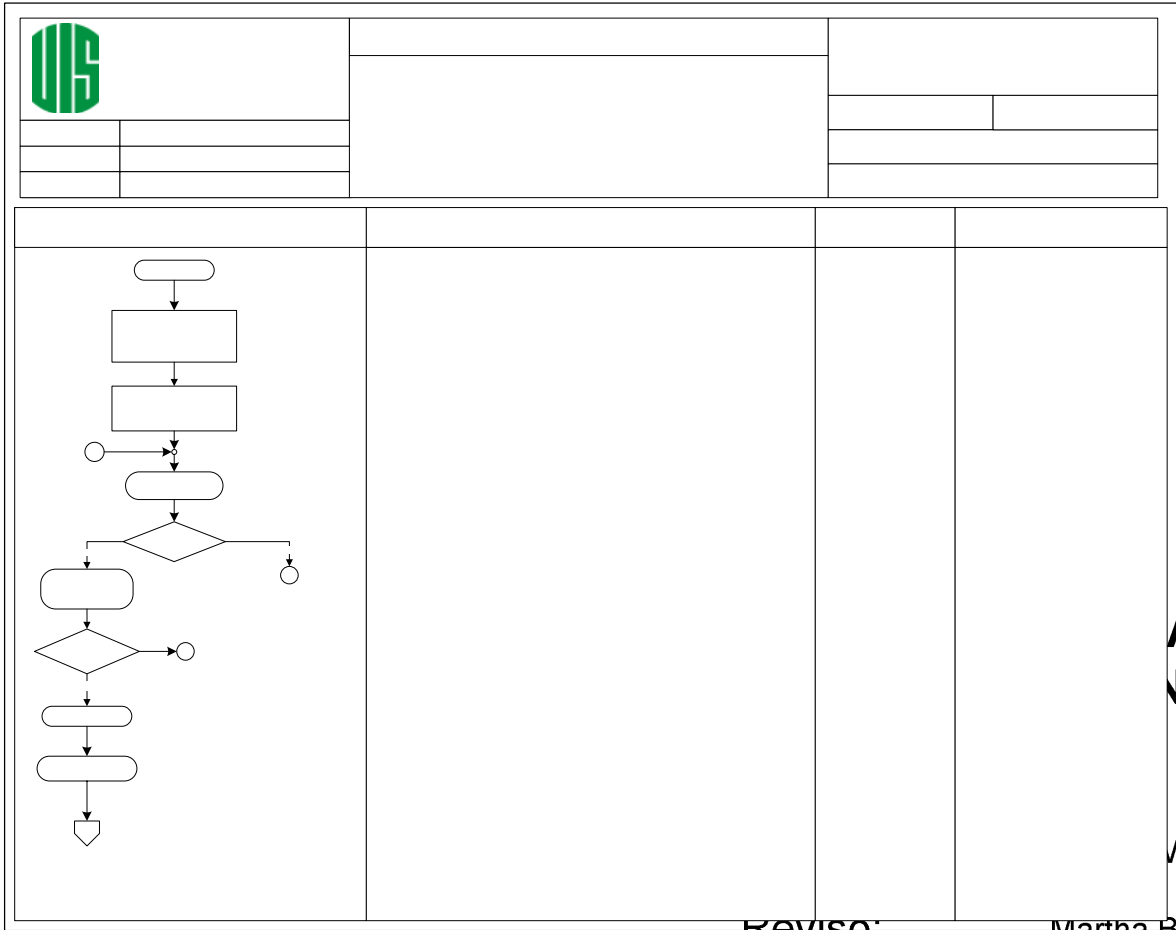
				
<hr/> <hr/>				

**MAN
ACA
INS**

ELABORÓ

Tram
Institu
hasta

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
	CONTRATACIÓN Y COMPRAS	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ORDEN PRESTACIÓN DE SERVICIO U ORDENES DE TRABAJO MONTOS HASTA A 300 S.M.M.L.V	CÓDIGO: ILF02.04
CONDICIONES RELACIONADAS		
<p>Para obras civiles, el Rector mediante acto administrativo puede nombrar un Gerente del Proyecto. Esta persona, será responsable total de la obra en relación a las siguientes actividades: Programación de la obra, avances, cronograma, condiciones, garantías, legalización y cumplimiento del contrato, obligaciones y deberes de ambas partes, etc.</p> <p>Para todos los efectos relacionados con la ejecución de los contratos y convenios celebrados por la Universidad, tienen calidad de administrador los jefes de las Unidades Académico Administrativas gestoras y/o ejecutoras de los proyecto, contratos y convenios cuya celebración corresponda a los niveles superiores de competencia. El administrador tiene las siguientes Atribuciones: Suscribir actas de iniciación, modificación del plazo y de otras especificaciones del contrato que no varíen precio pactado, actas de entrega o terminación del contrato; Suscribir correspondencia contractual y los demás documentos contractuales requeridos durante su ejecución, salvo disposición de derechos y liquidaciones del contrato; Ordenar pagos y en general la ejecución del gasto, dentro los límites de cuantías señaladas en el artículo sexto (6º) de la Resolución 249 de Abril 20 de 2004. (Artículo Séptimo (7º) de la Resolución 249 de 2004 Abril 20)</p>		



**AD IND
NDER.**

MPILLO A

REVISÓ:

Martha Buitrago - M

Aprobó:

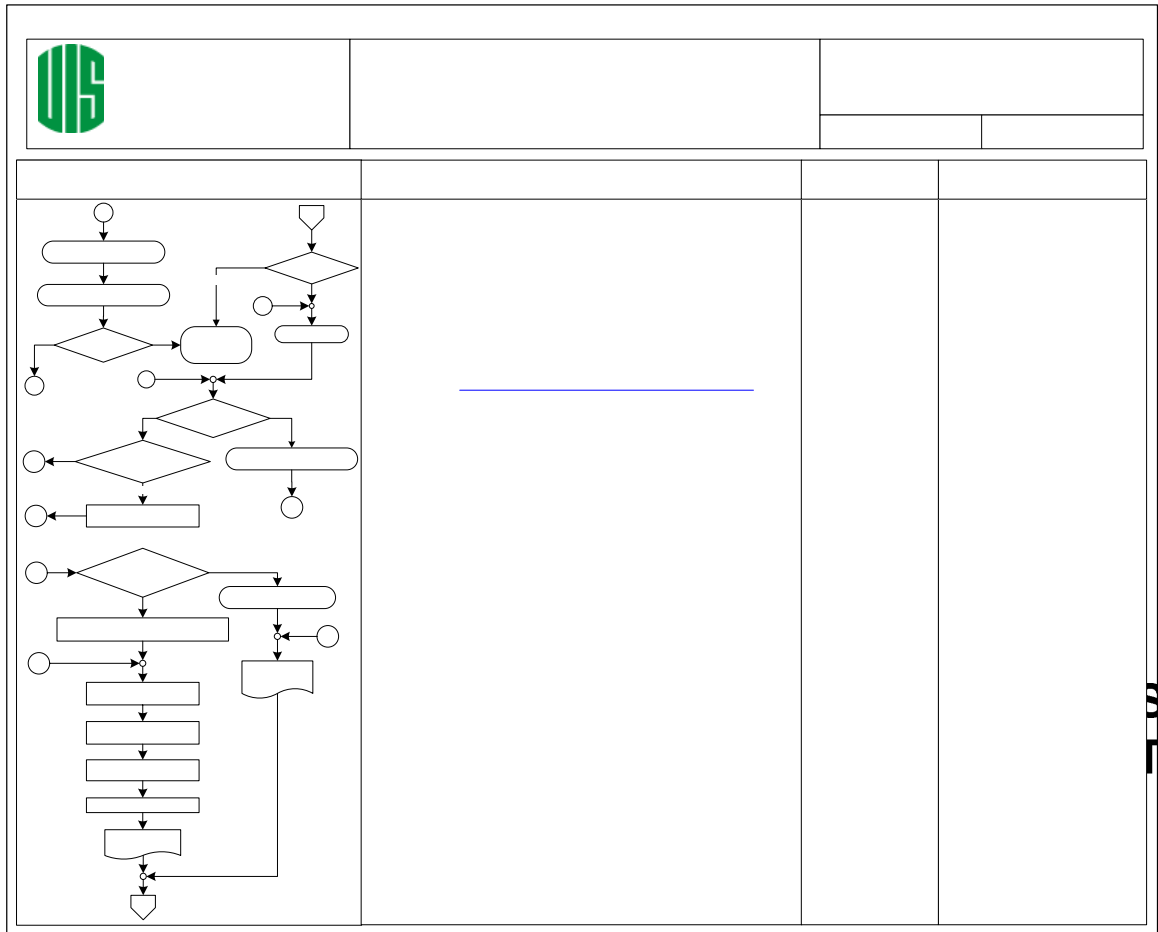
Mariela G

DIAGRAMA

INICIO

DEFINE NECESIDADES DE TRABAJO O SERVICIO Y SOLICITA ASESORÍA SI ES NECESARIO

IDENTIFICA ORDENADOR DEL GASTO



SIDAD I
TANDEF

DIAGRAMA

2

SOLICITA MODIFICACIÓN
DE PRESUPUESTO Y CDP

VERIFICA Y EFECTÚA
AJUSTES PRESUPUESTALES

NO

SI ¿Modificación
 aprobada? NO

INFORMA
INSTITUT
LENGUA

3

1

NO

¿Compra m
a 10 SML

166

4

NO

¿Compra superior
o igual a 50 SMLMV?



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 2[2] --> A[EVALÚA Y SELECCIONA PROVEEDOR] A --> B[ANALIZA Y SELECCIONA PROVEEDOR] B --> C{¿Presenta consignación y declaración juramentada?} C -- No --> D[EXIGE DOCUMENTOS] D --> E[PRESENTA DOCUMENTOS] E --> F[Consignación Declaración Juramentada] F --> G[REMITE A DIVISIÓN FINANCIERA] C -- Si --> H[ELABORA ORDEN DE TRABAJO O PRESTACIÓN DE SERVICIOS] H --> I[CONSULTA FLUJO DE INGRESOS] I -- 1 --> H I --> 4[4] </pre>	<p>Evalúa y examina las cotizaciones y propuestas recibidas y selecciona la que más se ajuste a sus necesidades. Todas las propuestas que cumplan las condiciones de participación previstas en la ley, los pliegos de condiciones o términos de referencia o especificaciones serán evaluadas y calificadas conforme las reglas de cada proceso de selección. NOTA: De lo actuado deberá dejarse memoria escrita, bajo responsabilidad de los evaluadores y funcionario delegado para autorizar la contratación. De la publicación de avisos, proyectos y especificaciones definitivas, deberá dejarse constancia de la experiencia contractual, suscrita por La Dirección del Instituto de Lenguas de la UIS</p> <p>Consulta al ordenador del gasto si el proveedor del bien o servicio entregó consignación por el valor equivalente a 3% de 1 SMMLV del año 2004 y una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor morosa con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes.</p> <p>Si presento documentación, elabora en el sistema la orden de prestación de servicio (Ver Anexo A1.06) u orden de trabajo (Ver Anexo A1.07) y consulta en el flujo de ingresos del fondo a afectar.</p> <p>Si no, solicita al proveedor la consignación por el valor equivalente a 3% de 1 SMMLV del año 2004 y una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor morosa con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes.</p> <p>Remite documentos a División Financiera UIS, la cual obtendrá el BDME (Boletín Deudores Morosos del Estado) e informara sobre la relación de proveedores que han cumplido con el requisito.</p>	<p>-Ordenador del Gasto.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Ordenador del Gasto.</p> <p>-Ordenador del Gasto.</p>	<p>-Artículo 12 de la Resolución Rectoría No. 249 Abril 20/04.</p> <p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 20 de 2004.</p> <p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 20 de 2004.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 2[2] --> D1{¿Tiene disponibilidad?} D1 -- SI --> P1[PROGRAMA PAGO] D1 -- NO --> P2[REALIZA AJUSTES Y/O REPLANTEA EL PAGO] P2 --> 7((7)) P1 --> O1[Orden de trabajo o prestación de servicios] O1 --> E1[ENVIA ORDEN AL PROVEEDOR] E1 --> D2{¿Proveedor solicita anticipo?} D2 -- NO --> 6((6)) D2 -- SI --> T1[TRAMITA PÓLIZA DE MANEJO DEL ANTIPO] T1 --> P3["(0.1) Póliza Recibo de pago de timbre"] P3 --> V1[VERIFICA PÓLIZA Y REGISTRA EN EL SISTEMA] V1 --> E2[ELABORA ORDEN DE PAGO] E2 --> 3[3] </pre>	<p>Si existe disponibilidad de efectivo en el período en el cual programa el pago; si no existe debe efectuar los ajustes necesarios y si cumple con dicha disponibilidad en el sistema se programa el pago para el periodo correspondiente y se compromete automáticamente el CDP. Envía la orden de prestación de servicios u orden de trabajo según el caso al proveedor seleccionado.</p> <p>Si solicitó anticipo, debe tramitar ante una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia la póliza de manejo del anticipo, asumiendo el pago a que haya lugar por su expedición. El valor del anticipo en ningún caso podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del valor total de la orden de trabajo u orden de prestación de servicios. Esta póliza debe ir firmada por el afianzado y la compañía aseguradora. Si el valor total de la orden es superior a 53 millones de pesos, efectúa el pago de impuestos (Timbre Nacional) en la caja de Tesorería de la Universidad o en su defecto en el banco. A su vez debe entregar a El Instituto de Lenguas: original y copia de la póliza y recibo de pago de timbre cuando haya lugar a este último.</p> <p>Recibe y verifica que los documentos presentados por el proveedor para el trámite del anticipo estén bien diligenciados, es decir, que la póliza contenga la firma del representante legal de las empresas aseguradora y tomadora, que su vigencia y el monto establecido sean los acordados. Si hay observaciones, devuelve los documentos al proveedor y solicita realizar las respectivas correcciones.</p> <p>Firma la póliza.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Ordenador del Gasto.</p>	<p>-Ley 788/2002, Artículo 532 Estatuto Tributario.</p>




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Registra en el sistema plazos, montos y fecha de vencimiento y elabora la orden de pago (Ver Anexo A1.04) por el valor total del anticipo, y ésta es firmada por El Ordenador del Gasto. Envía a la Sección de Tesorería: orden de pago, orden de prestación de servicio u orden de trabajo, copia de la póliza de manejo de anticipo y recibo de pago del impuesto de timbre. (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p> <p>Presta servicio o realiza trabajo según descripción de la orden.</p> <p>Bajo su responsabilidad, debe verificar las condiciones estipuladas y vencimientos de cada una de las obligaciones en la orden.</p> <p>En el caso de pagos parciales, genera en el sistema de acuerdo a la programación de pagos, una orden de pago por el valor parcial.</p> <p>En el caso de ordenes de trabajo, El Gerente o responsable del proyecto consulta si es necesario a las unidades asesoras correspondientes, verifica el avance y calidad de los trabajos contratados y suscribe el acta parcial de obra, la cual es firmada por las partes con el visto bueno de la unidad asesora según el caso.</p> <p>Si el objeto de la orden de trabajo es la fabricación de bienes muebles registra en el sistema el recibo del pedido asignando el responsable(s) de los elementos si lo(s) hay. En este momento el sistema hace el ingreso de los bienes al inventario del responsable y los clasifica de acuerdo a su naturaleza.</p> <p>En el caso de servicios, deberá suscribirse un acta parcial según se estipule en la orden.</p>	<p>- Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Gerente o Responsable del Proyecto.</p> <p>-Área Soporte Técnico Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p>	<p>-Cap III, Art 33, Reglamento General de Contratación UIS.</p> <p>-Cap III, Art 33, Reglamento General de Contratación UIS.</p> <p>-Cap III, Art 34, Reglamento General de Contratación UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 4[4] --> D1{¿Cumple especificaciones?} D1 -- SI --> R1[REGISTRA RECIBO DEL PEDIDO] R1 --> 11((11)) D1 -- NO --> R2[DEVUELVE MERCANCIA] R2 --> 12((12)) 11 --> 10((10)) 10 --> D2{¿Requiere acta parcial?} D2 -- SI --> R3[ELABORA ACTA PARCIAL] R3 --> A1[Acta Parcial] D2 -- NO --> 13((13)) A1 --> 13 13 --> R4[RECIBE Y VERIFICA DOCUMENTOS] R4 --> 5[5] subgraph Documents D1_1[1 Pólizas] D1_2[0 Orden de pago] D1_3[0 Factura] D1_4[Orden de prestación de servicios u orden de trabajo] end subgraph Output O1[/Copia de documentos/] end </pre>	<p>El acta debe enviarse a la Sección de Tesorería junto con la orden de pago y la factura recibida del proveedor y en caso de no haberse presentado anticipo, en el primer pago envía orden de prestación servicio u orden de trabajo, copia de pólizas y recibo de pago del impuesto de timbre. Si se presentó anticipo o si ya hubo otros pagos parciales, verifica y relaciona en la orden de pago que se tramita las ordenes de pago anteriores y archiva copia de acta y factura.</p> <p>Recibe y verifica la información contenida en dichos documentos con la registrada en el sistema. Si encuentra inconsistencias, efectúa las observaciones a que haya lugar y devuelve los documentos al Instituto de Lenguas de la UIS, quien debe hacer las correcciones correspondientes. Una vez los documentos se encuentran en orden, tramita el pago de la factura (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p> <p>En caso de pago único o pago final, si se tramitó orden de trabajo, El Gerente o responsable del proyecto junto con las unidades asesoras verifica, aprueba el estado final de los trabajos (cantidades de obras ejecutadas y especificaciones técnicas pactadas), la ejecución de las prestaciones sociales que tuvo a su cargo y elabora el acta de recibo de obra en donde describe el trabajo realizado junto con su valor, número de orden de trabajo y firma del Jefe de la División de Planta Física y el contratista.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins., de Lenguas de la UIS.</p> <p>-Sección Tesorería</p> <p>-Gerente o Responsable del Proyecto.</p>	<p>-Ley 788, Art 532 Dic 27/02.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>En caso de pago único, envía a la Sección de Tesorería el original de la factura, acta, copia de las pólizas, recibo de pago del impuesto de timbre y la orden de trabajo u orden de prestación de servicios según el caso.</p> <p>Para el pago final genera en el sistema la orden de pago por el valor del saldo. Envía a la Sección de Tesorería factura, acta, copia de las pólizas, copia de la orden de trabajo u orden de prestación de servicios, número de recibo de pago del impuesto de timbre y orden de pago.</p> <p>Recibe y verifica la información contenida en dichos documentos con la registrada en el sistema. Si encuentra inconsistencias, efectúa las observaciones a que haya lugar y devuelve los documentos al Instituto de Lenguas de la UIS quien debe hacer las correcciones correspondientes. Una vez los documentos se encuentran en orden, tramita el pago de la factura (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>

**MAN
ACA
INST**


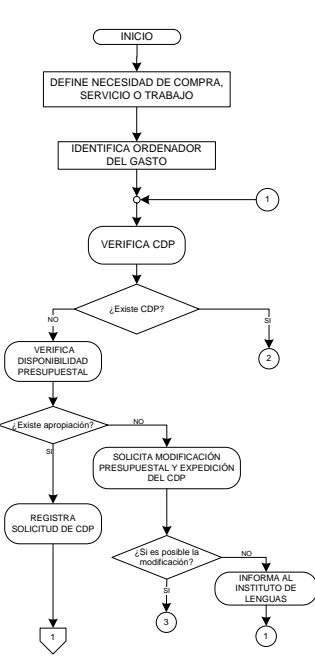
ELABORÓ

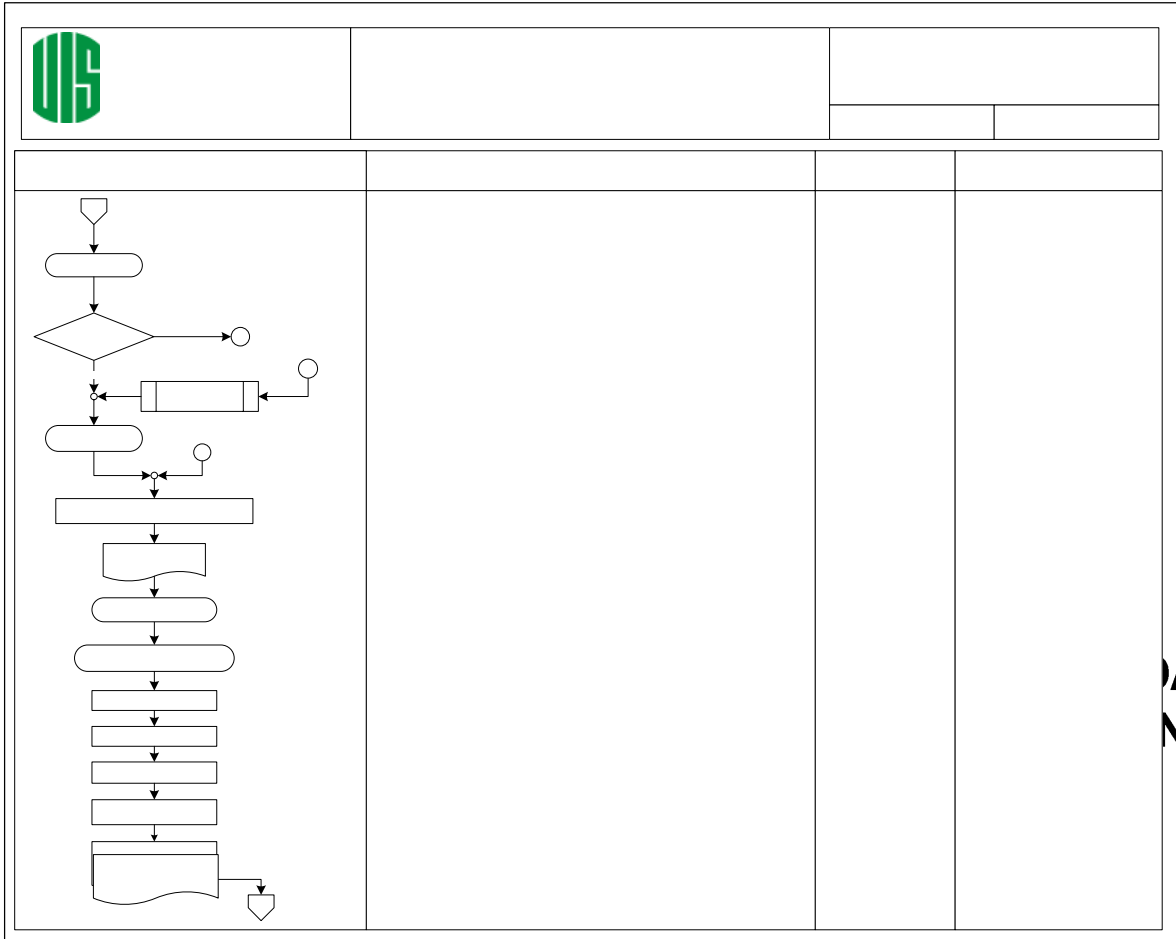
Tram
Leng
legal

**MAN
ACA
INST**

- De
- Sin
esc
- Los
cie
pro
- Pa
Pro
Pro
cur

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y COMPRAS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	CONTRATACIÓN MONTOS 300 - 500 SMLMV (NO INCLUYE CONTRATOS DE SUMINISTRO)		Código: IL.F02.05	Hoja 1 de 7
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004	
	Revisó:	Martha Buitrago - Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004	
Aprobó:	Marielea Gómez			
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORATIVIDAD	
	<p>Define la necesidad de la compra, servicio o trabajo a solicitar e identifica el Ordenador del Gasto según lo dispuesto en el Art. 6 Resolución de rectoría No 249 de Abril 20 de 2004, donde se delega la facultad para representar legalmente a la Universidad en la suscripción, adjudicación y liquidación de contratos.</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para este proceso. Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente.</p> <p>El Sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal).</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por la unidad, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si la unidad solicitó modificación presupuestal, consulta en el sistema la disponibilidad presupuestal y si es posible realiza los ajustes solicitados (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa al solicitante quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p>	<p>-Artículo 6 Resolución Rectoría 249, Abril 20 de 2004.</p> <p>-Artículos 37 del Acuerdo 67 Octubre 21/03 Estatuto Presupuestal UIS,</p> <p>-Artículos 37 del Acuerdo 67 Octubre 21/03 Estatuto Presupuestal UIS,</p>	



AD IND
NDER.

DIAGRAMA

1

ESTUDIO DEL CDP

¿Es aprobado el CDP?

NO

SI

MODIFICACIÓN
PRESUPUESTAL

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORATIVIDAD
	<p>Evalúa y examina propuestas recibidas, apoyándose en las unidades asesoras, y selecciona las que más se ajuste a sus necesidades. Todas las propuestas que cumplan las condiciones de participación previstas en la ley, los pliegos de condiciones o términos de referencia o especificaciones serán evaluadas y calificadas conforme las reglas de cada proceso de selección. NOTA: De lo actuado deberá dejarse memoria escrita, bajo responsabilidad de los evaluadores y funcionario delegado para autorizar la contratación. De la publicación de avisos, proyectos y especificaciones definitivas, deberá dejarse constancia de la experiencia contractual, suscrita por La Dirección del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Elabora un cuadro comparativo de las ofertas recibidas y lo presenta a la Junta de Licitaciones y Contratos con su recomendación.</p> <p>Analiza el informe y en caso de no cumplirse las condiciones para adjudicar informa al Instituto de Lenguas de la UIS y se finaliza el procedimiento. En caso contrario, selecciona al proponente o proponentes que haya(n) presentado la mejor oferta para la Universidad en todos los aspectos y recomienda al Rector la adjudicación del contrato.</p> <p>Estudia el informe de evaluación y emite resolución. En el caso de obras civiles, junto con el Gerente del Proyecto o responsable y unidades asesoras designa la interventoría técnica del proyecto.</p> <p>Notifica al proponente(s) favorecido(s) la adjudicación del contrato y a su vez informa a los demás proponentes a través de la página web de la Universidad.</p> <p>Consulta en el flujo de ingresos del fondo a afectar, si existe disponibilidad de efectivo en el período en el cual programa el pago; si no existe debe efectuar los ajustes necesarios y si cumple con dicha disponibilidad, en el sistema se programa el pago para el período correspondiente y se compromete automáticamente el CDP.</p>	<p>-Ordenador del Gasto</p> <p>-Ordenador del Gasto -Unidades Aesoras</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Rectoría.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>-Artículo 12, Resolución Rectoría 243 de Abril 20/2004.</p>

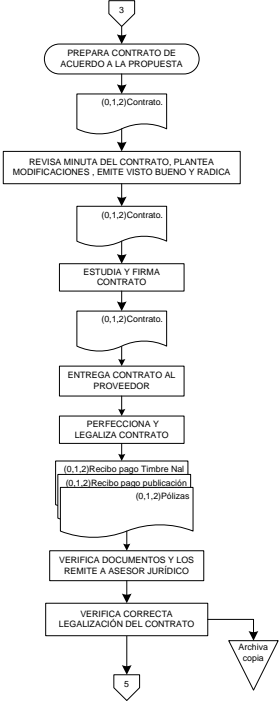
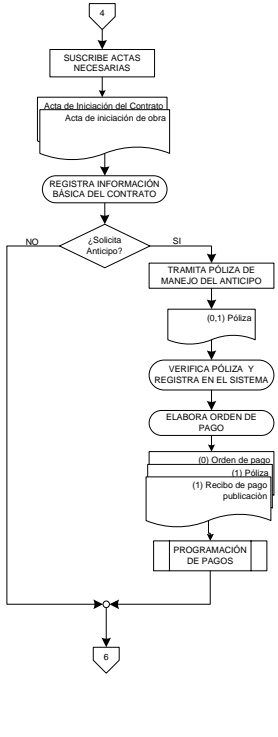
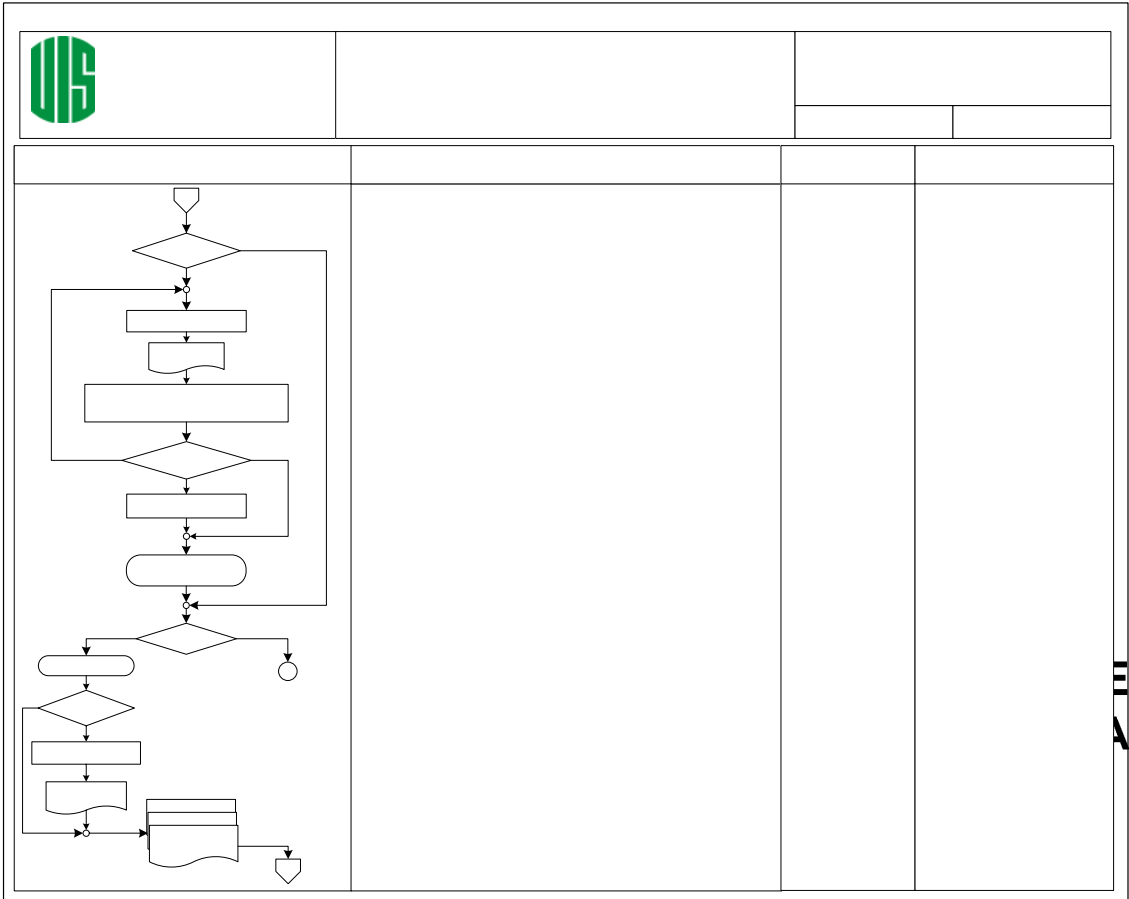
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORATIVIDAD
	<p>Prepara la minuta del contrato teniendo en cuenta la propuesta presentada por el proveedor seleccionado. Entrega original y dos copias de la minuta al Asesor Jurídico.</p> <p>Revisa y verifica que el contrato esté de acuerdo a la normatividad vigente, si lo considera necesario, sugiere correcciones y devuelve el documento al ordenador del gasto, la cual debe modificarlo. El Instituto de Lenguas de la UIS debe enviarlo nuevamente para su revisión junto con el anterior contrato al Asesor Jurídico quien le da visto bueno y lo radica.</p> <p>Estudia y firma el contrato y lo remite al Instituto de Lenguas de la UIS para que el proveedor se encargue de su perfeccionamiento y legalización.</p> <p>Tramita ante una compañía aseguradora legalmente establecida las respectivas pólizas de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia. Además, efectúa el pago de impuestos (Timbre Nacional) en la caja de Tesorería de la Universidad o en su defecto en el banco, la publicación del contrato en la Gaceta Departamental y la firma del contrato. Todos los gastos de legalización corren por cuenta del proveedor. Finalmente, presenta estos documentos junto con los soportes de pago al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Verifica los documentos enviados por el proveedor y los remite al Asesor Jurídico. Los soportes de los pagos son enviados a la Sección de Tesorería.</p> <p>Verifica la correcta legalización del contrato y conserva una copia del contrato y de los documentos soportes.</p>	<p>-Ordenador del gasto</p> <p>-Asesor Jurídico.</p> <p>-Rectoría.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Asesor Jurídico.</p>	<p>-Ley 788, Art 532 Dic27/02</p>

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORATIVIDAD
	<p>Suscribe las actas necesarias: acta de iniciación del contrato y acta de iniciación de obra en donde registra número del contrato, nombre del proveedor, objeto del contrato, valor, fecha de iniciación y finalización y es firmada por el proveedor y jefe de la División Planta Física.</p> <p>Registra en el sistema la información básica del contrato: fecha de inicio, fecha de vencimiento de pólizas, fecha de terminación, valor del contrato, condiciones de pago y resumen de las especificaciones técnicas de lo contratado para su posterior verificación (Ver Anexo A1.08).</p> <p>Si solicita anticipo debe tramitar ante una compañía de seguros legalmente establecida la póliza de manejo del anticipo asumiendo el pago a que haya lugar por su expedición. Cualquiera que sea la compra, el valor del anticipo en ningún caso podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato. Esta póliza debe ir firmada por el afianzado y la compañía aseguradora. A su vez debe entregar al Instituto de Lenguas de la UIS: original y copia de la póliza.</p> <p>Recibe y verifica que los documentos presentados por el proveedor para el trámite del anticipo estén bien diligenciados, es decir, que la póliza contenga la firma del representante legal de las empresas aseguradora y tomadora, que su vigencia y el monto establecido sean los acordados. Si hay observaciones, devuelve los documentos al proveedor y solicita realizar las respectivas correcciones. El ordenador del gasto firma la póliza.</p> <p>Registra en el sistema plazos, montos y fecha de vencimiento y elabora la orden de pago (Ver Anexo A1.04) por el valor total del anticipo, y ésta es firmada por Ordenador del Gasto. Envía a la Sección de Tesorería: original de la orden de pago, copia de la póliza de manejo de anticipo, copia de recibo de pago de publicación en la Gaceta Departamental y número de recibo del pago del impuesto de timbre. (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p>	<p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Ordenador del Gasto.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Ordenador del Gasto.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y</p> <p>-Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



UNIVERSIDAD
ANTAND

DIAGRA

5

¿Adquisici
Blenes

SI


DESPACHA ME
SOLICITA

(0,1) F

RECIBE Y VERIFICA
MERCANCÍA FRENTE
PÓLIZAS CON VoBo DE U



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>- Archiva Documentos.</p> <p>-Recibe y verifica la información contenida en dichos documentos con la registrada en el sistema. Si encuentra inconsistencias, efectúa las observaciones a que haya lugar y devuelve los documentos a la unidad quien debe hacer las correcciones correspondientes. Una vez los documentos se encuentran en orden, tramita el pago de la factura (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p> <p>En caso de pago único o pago final, elabora el acta de liquidación del contrato en donde especifica las sumas de dinero recibidas por el contratista, las obligaciones a cargo de las partes, sanciones, garantías e indemnizaciones. Si el objeto del contrato es la ejecución de obras, el gerente o responsable del proyecto junto con las unidades asesoras y el interventor verifica, aprueba el estado final de los trabajos (cantidades de obras ejecutadas y especificaciones técnicas pactadas), la ejecución de las prestaciones sociales que tuvo a su cargo y elabora el acta de recibo de obra en donde describe el trabajo realizado junto con su valor, número de contrato y firma del Jefe de la División de Planta Física y el contratista.</p> <p>En el sistema genera la orden de pago por el valor del saldo. Envía a la Sección de Tesorería factura, original del acta de liquidación, y copia de demás actas, copia de las pólizas, copia del contrato, número del recibo de pago del impuesto de timbre, copia de recibo de pago de publicación en la Gaceta Departamental y orden de pago.</p> <p>Recibe y verifica la información contenida en dichos documentos con la registrada en el sistema. Si encuentra inconsistencias, efectúa las observaciones a que haya lugar y devuelve los documentos a la unidad quien debe hacer las correcciones correspondientes. Una vez los documentos se encuentran en orden, tramita el pago de la factura (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Dirección Ins De Lenguas de UIS. -Gerente o Responsable del Proyecto</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p> <p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORO


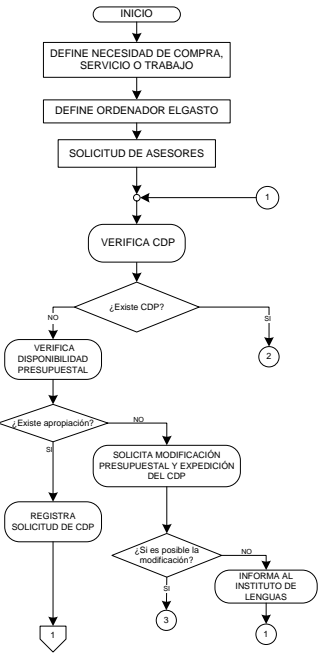
Tram
Insti
legal

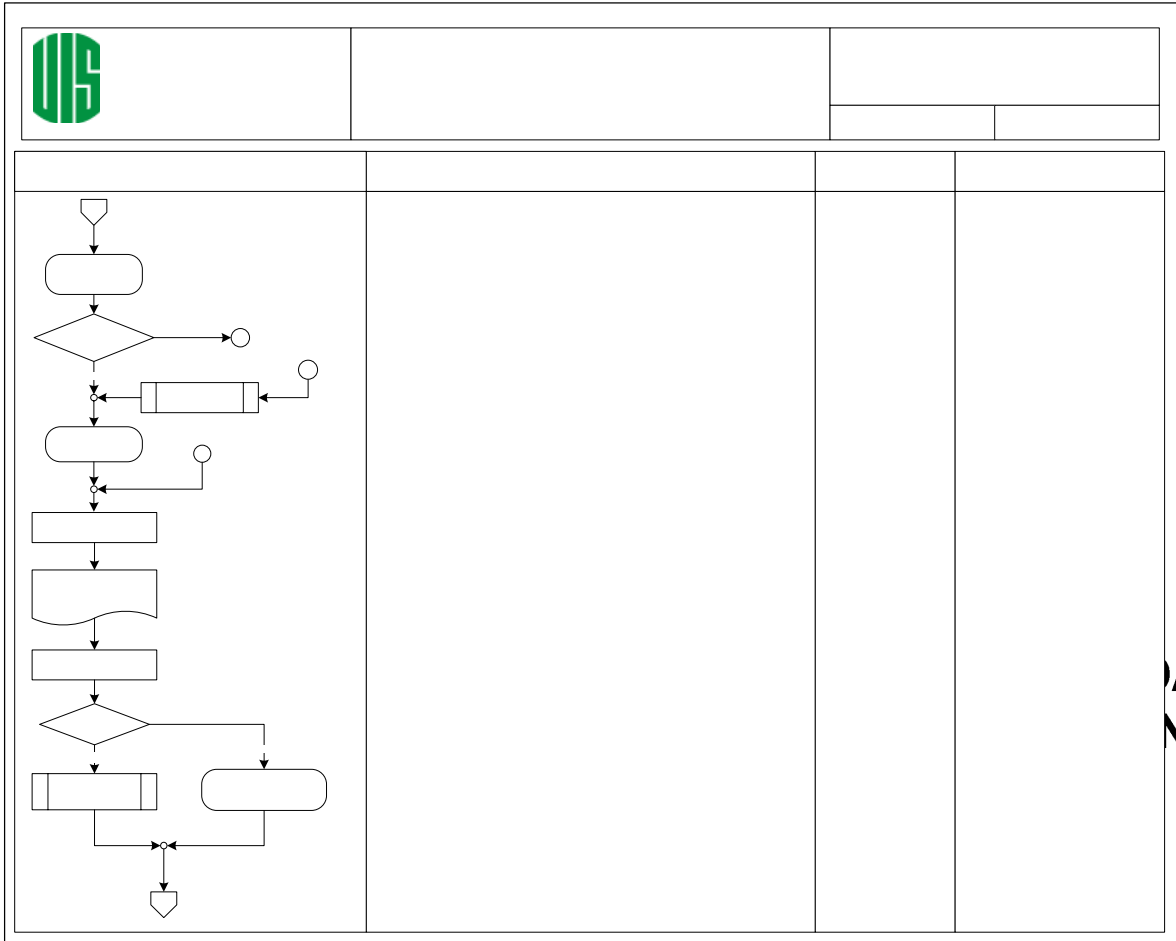
		

**MAN
ACA
INST**

- Para
Esta
Prog
del c

- Para
Unive
gesto
nivel
actas
preci
y los
dere

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRACCIÓN Y COMPRAS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	LICITACIONES		Código: ILF02.06	Hoja 1 de 10
			Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004	
			Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004	
Elaboró:	A.CAMPILLO A. GRANADOS			
Revisó:	Martha Buitrago - Marbeen Mosquera			
Aprobó:	Mariela Gómez			
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD	
	<p>Define la necesidad de la compra, servicio o trabajo a solicitar.</p> <p>Define Ordenador del Gasto.</p> <p>Consulta las unidades asesoras si es necesario (Ver Anexo A1.01) y define las pólizas o garantías (Ver Anexo A1.02).</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para este rubro.</p> <p>Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente. El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal).</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por el Instituto de Lenguas de la UIS, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si El Instituto de Lenguas de la UIS solicitó modificación presupuestal, consulta en el sistema la disponibilidad presupuestal y si es posible realiza los ajustes solicitados (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa al Instituto de Lenguas de la UIS, quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coord. Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto.</p>	<p>-Artículo 6, Resolución Rectoría No. 249 de Abril 20/ 2004</p> <p>-Artículos 37 del Acuerdo 67 Octubre 21/03 Estatuto Presupuestal UIS,</p> <p>-Artículos 37 del Acuerdo 67 Octubre 21/03 Estatuto Presupuestal UIS,</p>	



AD IND
NDER.

DIAGRAMA

1

ESTUDIO DEL CDP

¿Es aprobado el CDP?

NO

SI

MODIFICACIÓN
PRESUPUESTAL


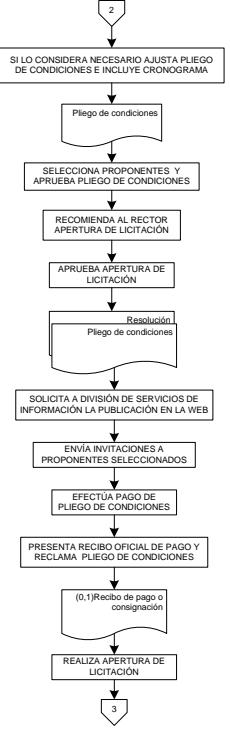
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	LICITACIONES	MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
		Código: ILF02.06	Hoja 3 de 10
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>El proponente, si lo considera necesario, podrá hacer observaciones al pliego de condiciones en el plazo establecido para ello.</p> <p>Analiza las sugerencias presentadas por los proveedores, y si lo considera necesario ajusta el pliego de condiciones. Define cronograma, selecciona proponentes a participar y recomienda al Rector la apertura de la licitación.</p> <p>Por medio de acto administrativo aprueba el pliego de condiciones, fija su valor, establece cronograma y da apertura al proceso de licitación.</p> <p>El secretario cursa invitación a los proponentes informando a los demás dicha decisión y solicita a la División de Servicios de Información la publicación de la resolución y el pliego definitivo en la página web de la Universidad.</p> <p>Efectúa el pago del pliego de condiciones en la caja principal de la Universidad (Tesorería) o en bancos según se estipule. Con la presentación del recibo oficial de pago o consignación reclama el documento. El Instituto de Lenguas de la UIS deberá entregar copia de la consignación a Tesorería.</p> <p>Realiza apertura de la licitación el día y hora señalados en el cronograma. Para esto dispone de una urna en la Secretaría General de la Universidad la cual verifica que esté completamente vacía y procede a sellar. A partir del momento los proponentes podrán depositar en esta urna sus propuestas hasta la fecha y hora establecidas en el pliego de condiciones.</p>	<p>-Proveedor.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Rectoría.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p>	

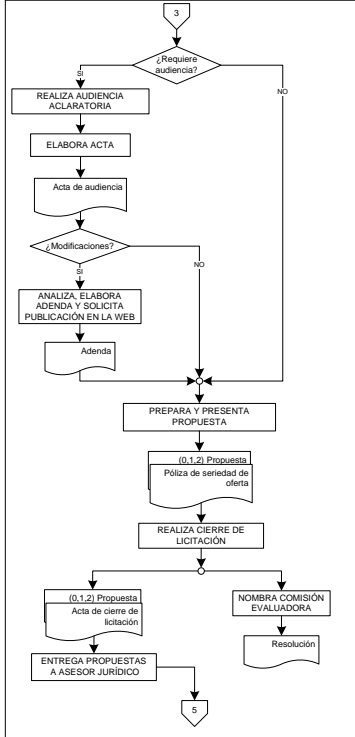
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Si los proponentes lo solicitan, La Dirección del Instituto de Lenguas de la UIS realiza junto con un representante de la División Financiera, Asesor Jurídico, un Secretario y un representante de la unidad asesora si se requiere, audiencia aclaratoria en la cual los proponentes podrán solicitar aclaraciones, explicaciones e informes al pliego de condiciones. De esta reunión debe levantarse un acta.</p> <p>Si durante el transcurso de la licitación surge la necesidad, podrá realizar aclaraciones al pliego, mediante la elaboración de adenda(s). Autoriza su publicación en la página web de la Universidad y comunica a cada uno de los proponentes.</p> <p>Elabora la propuesta y la presenta en sobre sellado (original y dos copias) en la Secretaría General de la Universidad de acuerdo a los lineamientos y requisitos legales, técnicos y económicos exigidos, dentro de los términos establecidos en el cronograma junto con la póliza de seriedad de oferta.</p> <p>Realiza el cierre de la licitación y elabora el Acta de Cierre con la siguiente información: Fecha y hora del acta, objeto de la licitación, razón social y/o nombre de los proponentes, número de folios, valor total de la propuesta, firma de los proponentes presentes y firma de cada miembro de la Junta de Licitaciones. El original de las propuestas se envía al Asesor Jurídico quien deberá estudiar los aspectos legales de las mismas, las copias se envían al Instituto de Lenguas de la UIS y a Evaluación y Control de Gestión.</p> <p>A través de resolución nombra la Comisión Evaluadora que se encargará de analizar y evaluar las propuestas presentadas. En esta registra el nombre de los integrantes y la fecha en la cual deberá entregar el informe de evaluación</p> <p>El secretario atiende las observaciones del Asesor Jurídico y remite las propuestas a la Comisión Evaluadora.</p>	<p>-Dirección Ins. de Lenguas.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Rectoría.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p>	

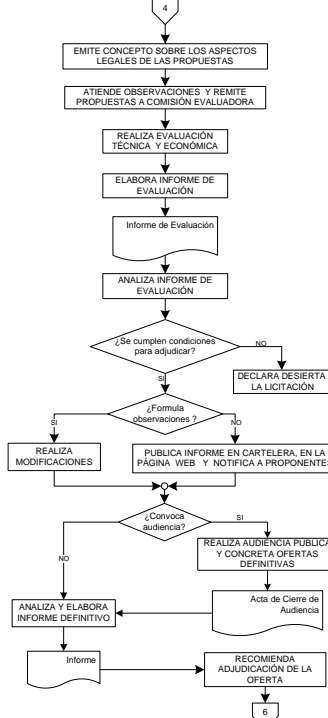
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD Start((4)) --> A[EMITE CONCEPTO SOBRE LOS ASPECTOS LEGALES DE LAS PROPUESTAS] A --> B[ATIENDE OBSERVACIONES Y REMITE PROPUESTAS A COMISION EVALUADORA] B --> C[REALIZA EVALUACION TECNICA Y ECONOMICA] C --> D[ELABORA INFORME DE EVALUACION] D --> E[Informe de Evaluación] E --> F[ANALIZA INFORME DE EVALUACION] F --> G{¿Se cumplen condiciones para adjudicar?} G -- NO --> H[DECLARA DESIERTA LA LICITACION] G -- SI --> I{¿Formula observaciones?} I -- SI --> J[REALIZA MODIFICACIONES] I -- NO --> K[PUBLICA INFORME EN CARTELERA, EN LA PAGINA WEB Y NOTIFICA A PROPONENTES] J --> K K --> L{¿Convoca audiencia?} L -- SI --> M[REALIZA AUDIENCIA PUBLICA Y CONCRETA OFERTAS DEFINITIVAS] L -- NO --> N[ANALIZA Y ELABORA INFORME DEFINITIVO] M --> O[Acta de Cierre de Audiencia] O --> N N --> P[Informe] P --> Q[RECOMIENDA ADJUDICACION DE LA OFERTA] Q --> End((6)) </pre>	<p>Recibe el original de las propuestas con el concepto legal. Efectúa la evaluación técnica y económica, y elabora el informe de evaluación (análisis comparativo de las ofertas) el cual se presenta a la Junta de Licitaciones y Contratos junto con la totalidad de las propuestas evaluadas.</p> <p>Analiza el informe de la Comisión Evaluadora y formula las observaciones que considere necesarias. En caso de no cumplirse las condiciones para adjudicar recomienda al Rector declarar desierta la licitación por medio de resolución. En caso contrario, autoriza la publicación del informe en la cartelera de la Secretaría General y en la página web y se establece una fecha límite para recibir observaciones de los proponentes. Si las observaciones son válidas se realizan ajustes al informe.</p> <p>Si en el pliego de condiciones se incluyeron elementos dinámicos en las ofertas, es decir, que pueden ser mejorados por parte de los proponentes, convoca a una audiencia de postulaciones. Da inicio a la audiencia en la fecha, hora y lugar indicado. En ella estarán presentes los proponentes, miembros de la Comisión Evaluadora y de la Junta de Licitaciones.</p> <p>En dicha audiencia los proponentes en relación con aquellos aspectos de la oferta que incluyen variables dinámicas de acuerdo con el pliego de condiciones, a partir de la propuesta entregada, podrán introducir mejoras hasta conformar su oferta definitiva, siendo esta la última presentada para cada variable dentro del lapso de la audiencia. En todo caso, una vez concluido el tiempo previsto para la audiencia, se tomará como definitiva la propuesta de oferta inicial de aquel proponente que no haya hecho uso de su derecho a presentar mejoras en su oferta.</p> <p>Al finalizar elabora el Acta de la Audiencia y con la información anterior realiza el informe definitivo que contiene las observaciones y conclusiones. Una vez analizadas dichas observaciones, recomienda al Rector la adjudicación de la oferta.</p>	<p>-Comisión Evaluadora.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p>	

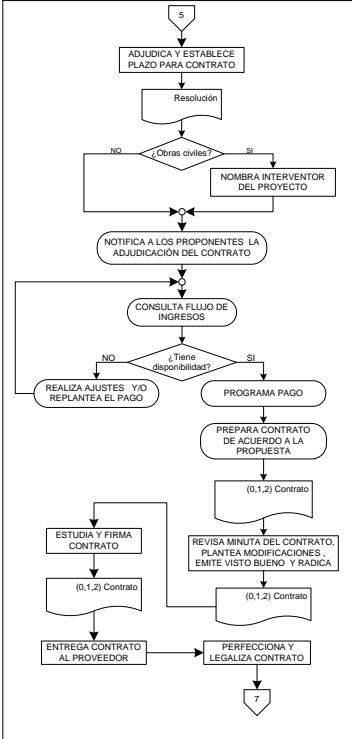
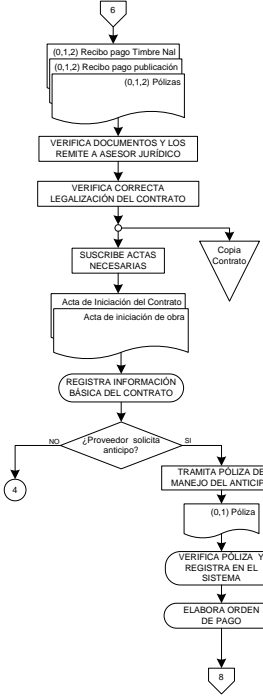
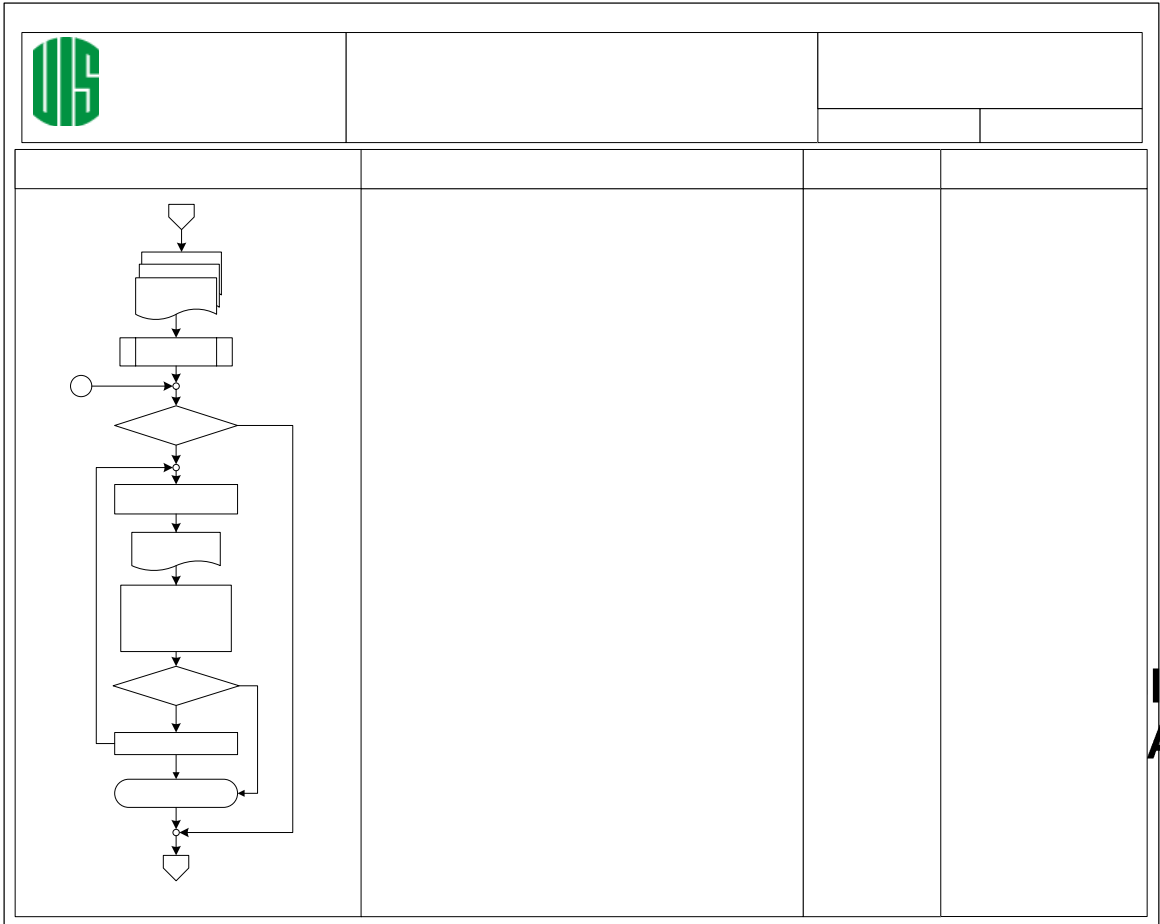
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Estudia el informe de evaluación y emite resolución de adjudicación en donde registra el nombre del proveedor seleccionado y el valor del contrato.</p> <p>En el caso de obras civiles, junto con el Gerente del Proyecto o responsable y unidades asesoras designa la interventoría técnica del proyecto.</p> <p>Notifica al proponente(s) favorecido(s) la adjudicación del contrato y a su vez informa a los demás proponentes a través de la página web de la Universidad.</p> <p>Consulta en el flujo de ingresos del fondo a afectar, si existe disponibilidad de efectivo en el periodo en el cual programa el pago; si no existe debe efectuar los ajustes necesarios y si cumple con dicha disponibilidad, en el sistema se programa el pago para el periodo correspondiente y se compromete automáticamente el CDP.</p> <p>Prepara la minuta del contrato teniendo en cuenta la propuesta presentada por el proveedor seleccionado. Entrega original y dos copias de la minuta al Asesor Jurídico.</p> <p>Revisa y verifica que el contrato esté de acuerdo a la normatividad vigente, si lo considera necesario, sugiere correcciones y devuelve el documento al al Instituto de Lenguas de la UIS, la cual debe modificarlo. La Dirección del Instituto debe enviarlo nuevamente para su revisión junto con el anterior contrato al Asesor Jurídico quien le da visto bueno y lo radica.</p> <p>Estudia y firma el contrato y lo remite al Instituto de Lenguas de la UIS para que el proveedor se encargue de su perfeccionamiento y legalización.</p>	<p>-Rectoría.</p> <p>-Rectoría.</p> <p>-Junta de Licitaciones y Contratos.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Asesor Jurídico.</p> <p>-Rectoría.</p>	<p>-Cap 7, Art 37, Estatuto Presupuestal UIS</p>

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Tramita ante una compañía aseguradora legalmente establecida las respectivas pólizas de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones. Además, efectúa el pago de impuestos (Timbre Nacional) en la caja de Tesorería de la Universidad o en su defecto en el banco, la publicación del contrato en la Gaceta Departamental y la firma del contrato. Todos los gastos de legalización corren por cuenta del proveedor. Finalmente, presenta estos documentos junto con los soportes de pago al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Verifica los documentos enviados por el proveedor y los remite al Asesor Jurídico. Los soportes de los pagos son enviados a la Sección de Tesorería.</p> <p>Verifica la correcta legalización del contrato y conserva una copia del mismo y de los documentos soporte.</p> <p>Suscribe las actas necesarias: acta de iniciación del contrato y acta de iniciación de obra en donde registra número del contrato, nombre del proveedor, objeto del contrato, valor, fecha de iniciación y finalización y es firmada por el proveedor y jefe de la División Planta Física.</p> <p>Registra el contrato en el sistema ingresando: código del Instituto de Lenguas de la UIS, fondo, dirección de entrega, teléfono, fax, nombre del proveedor, documento y número de identificación, fecha de inicio y finalización del contrato, información de pólizas, valor del contrato, condiciones de pago, descripción del bien, obra o servicio incluyendo cantidad y valor (Ver Anexo A1.08). Cuando el contrato requiera pago por adelantado elabora en el sistema la orden de pago y la envía a la Sección de Tesorería. (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p> <p>En las licitaciones de encargo fiduciario no hay pagos. Se hace entrega del bien a administrar y el contratista cobra su comisión de acuerdo a lo establecido en el contrato.</p> <p>Si solicita anticipo debe tramitar ante una compañía de seguros legalmente establecida la póliza de manejo del anticipo asumiendo el pago a que haya lugar por su expedición. Cualquiera que sea la compra, el valor del anticipo en ningún caso podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato. Esta póliza debe ir firmada por el afianzado y la compañía aseguradora. A su vez debe entregar al Instituto de Lenguas: original y copia de la póliza.</p>	<p>-Proveedor.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Asesor Jurídico.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Proveedor.</p>	<p>-Ley 788 de 2002, Art 532</p> <p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



**IDAD IN
ANDER**

DIAGRAMA

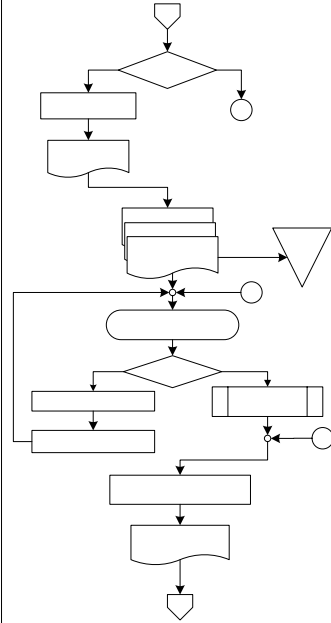
7

- (0) Orden de pago
- (1) Póliza
- (1) Recibo de pago publicaciòn

**PROGRAMACIÒN
DE PAGOS**

4

¿Adquisiciòn de bienes?



**IDAD IN
ANDER**

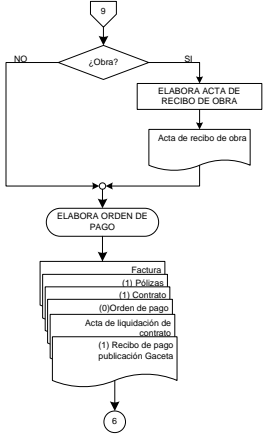
DIAGRAMA


8

SI ¿Pagos parciales?

ELABORA ACTA
PARCIAL

Acta Parcial

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Si el objeto del contrato es la ejecución de obras, el gerente o responsable del proyecto junto con las unidades asesoras y el interventor verifica, aprueba el estado final de los trabajos (cantidades de obras ejecutadas y especificaciones técnicas pactadas), la ejecución de las prestaciones sociales que tuvo a su cargo y elabora el acta de recibo de obra en donde describe el trabajo realizado junto con su valor, número de contrato y firma del Jefe de la División de Planta Física y el contratista.</p> <p>En el sistema genera la orden de pago por el valor del saldo. Envía a la Sección de Tesorería factura, original del acta de liquidación y copia de demás actas, copia de las pólizas, copia del contrato, número de recibo de pago del impuesto de timbre, copia de recibo de pago de publicación en la Gaceta Departamental y orden de pago.</p> <p>Recibe y verifica la información contenida en dichos documentos con la registrada en el sistema. Si encuentra inconsistencias, efectúa las observaciones a que haya lugar y devuelve los documentos al Instituto de Lenguas de la UIS quien debe hacer las correcciones correspondientes. Una vez los documentos se encuentran en orden, tramita el pago de la factura (Ver Procedimiento Egresos por Bancos).</p>	<p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	<p>-Ley 788 de 2002, Art 532</p> <p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y</p> <p>-Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORO

Tram
Leng
mínir


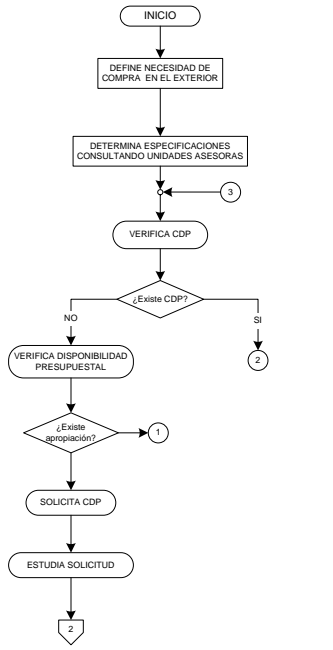
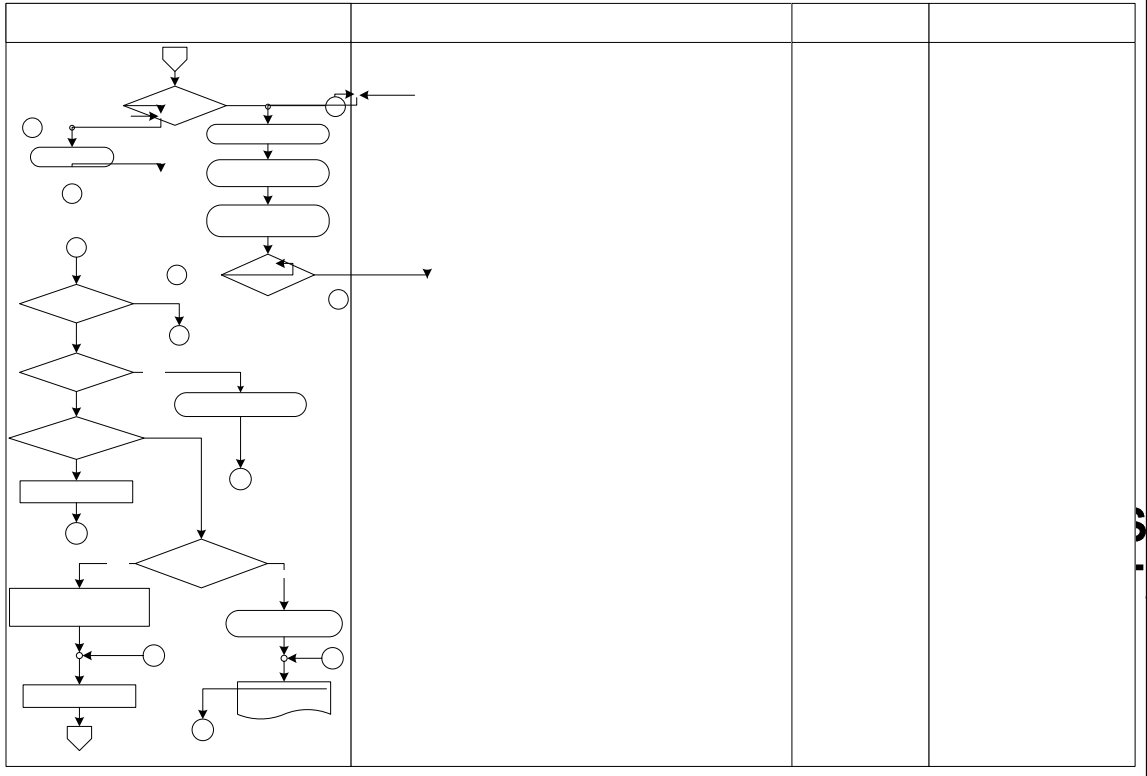
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y COMPRAS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	IMPORTACIONES MONTOS INFERIORES A 300 SMLMV		Código: IL.F02.07	Hoja 1 de 12
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004	
Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Define la necesidad de la compra y las especificaciones o requerimientos de los bienes elementos a comprar en el exterior, consultando las unidades asesoras si es necesario (Ver Anexo A1.01) y define las pólizas o garantías necesarias si el proveedor tiene representante nacional (Ver Anexo A1.02).</p> <p>Define el Ordenador el Gasto.</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para dicho rubro. Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente. El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible y la posterior expedición del CDP (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal).</p> <p>Si existe el CDP, Si el monto de la importación es superior a 10 SMLMV, solicita mínimo 2 cotizaciones a proveedores extranjeros. Si existe un solo fabricante, distribuidor o si El Instituto de Lenguas de la UIS desea adquirir una marca específica debe justificarlo y debe puede solicitar la una cotización. Solicita información bancaria del proveedor: Nombre del banco, dirección del banco, número de cuenta bancaria y código ABA o swift.</p> <p>Elabora cotización o factura proforma y envía al Instituto de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Dirección Ins. Lenguas de la UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas de la UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas de la UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas de la UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas de la UIS.</p> <p>-Proveedor</p>	<p>-Artículo 6, Resolución Rectoría No. 249 de Abril 20/2004</p> <p>-Cap. 7, Art 37, Estatuto Presupuestal UIS.</p> <p>-Cap. 7, Art 37, Estatuto Presupuestal UIS.</p>



SIDAD IN
ANDER

DIAGRAMA

1

SI ¿Aprueba CDP?

5

ASIGNA CDP

3

2

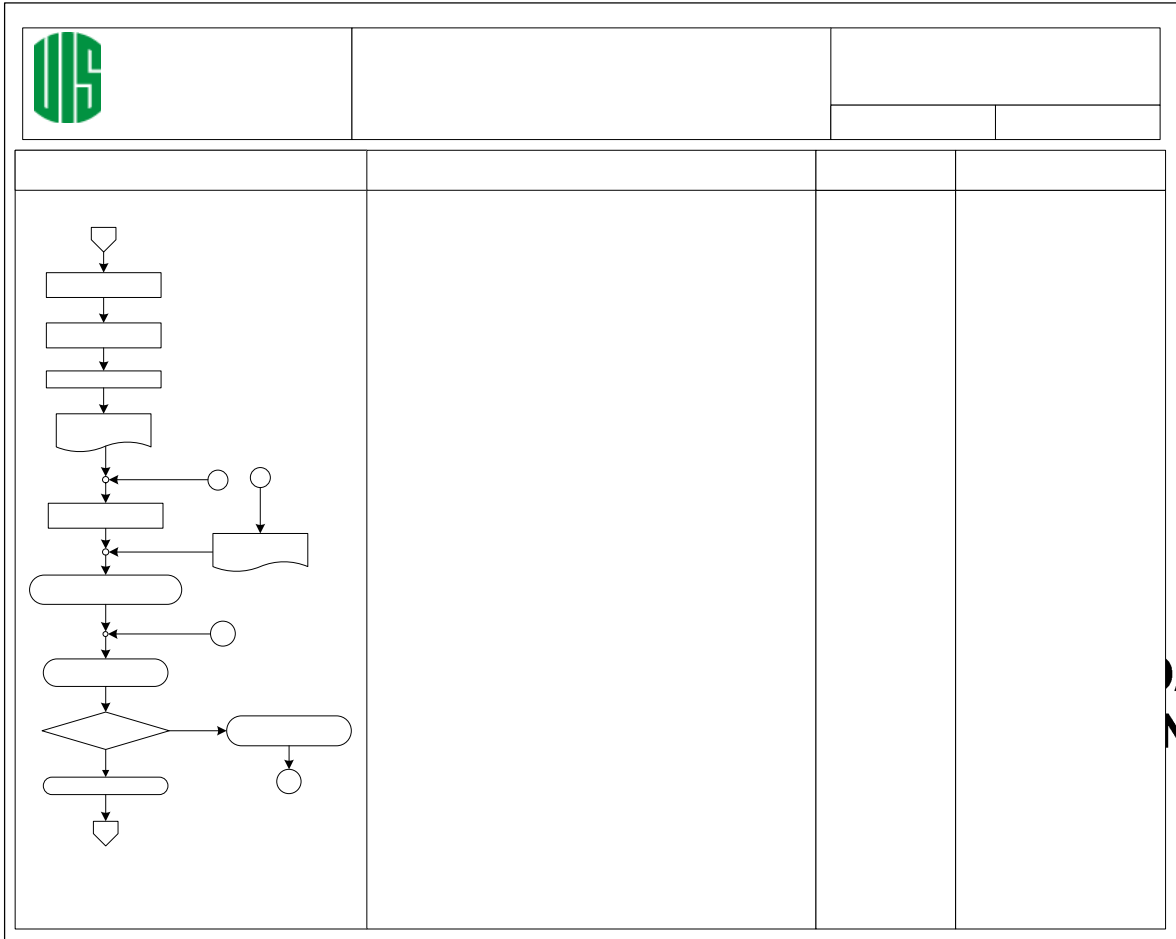
5 SI

195

¿Existe un solo proveedor?

NO

6



AD IND
NDER.

DIAGRAMA

2

EXAMINA
OBSERVACIONES

ORDENA PUBLICACIÓN
DEFINITIVA

ENVÍA PROPUESTA

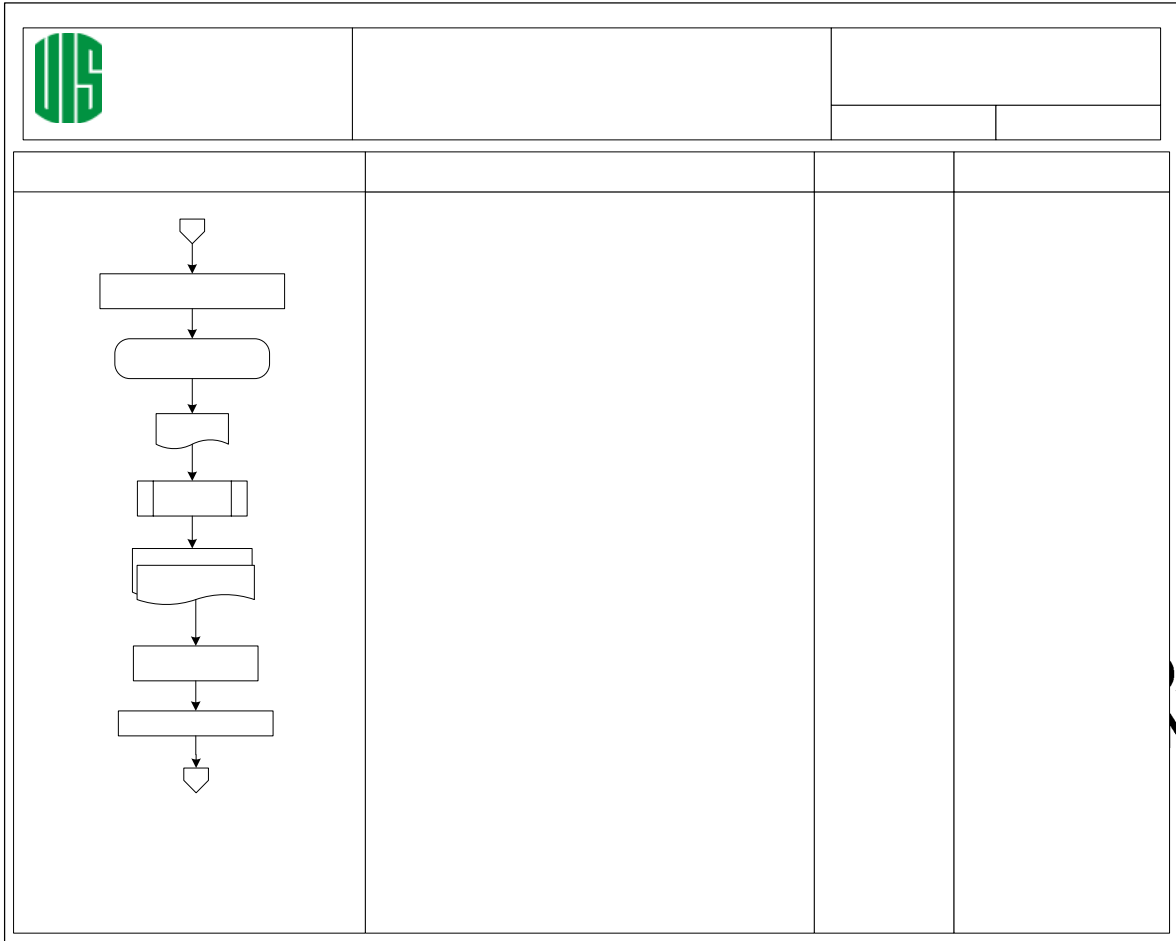
Propuestas



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 3{3} --> A[ENVIÁ ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR] A --> B[(1) Orden de Compra] B --> C[ELABORA ORDEN DE PAGO DE LICENCIA DE IMPORTACIÓN] C --> D[Orden de pago] D --> E[EGRESOS POR BANCOS] E --> F[ELABORA CERTIFICADO DE RESERVA PRESUPUESTAL] F --> G[Certificado de reserva presupuestal] G --> H[DILIGENCIA SOLICITUD DE LICENCIA DE IMPORTACIÓN] H --> 5{5} </pre>	<p>Elabora en el sistema orden de pago (Ver Anexo A1.04) para el trámite de la licencia de importación y la envía a Sección de Tesorería (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p> <p>Elabora certificado de reserva presupuestal en donde registra la siguiente información: número de pedido (consecutivo de importaciones), valor de la importación, tasa de cambio estimada para la importación, valor en pesos, fecha, proveedor e identificación del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Adquiere y diligencia formulario de solicitud de licencia de importación y en el caso de compra. Envía el formulario junto con el certificado de reserva a MINCOMEX para su aprobación.</p>	<p>-Importaciones UIS.</p> <p>-Importaciones UIS</p> <p>-Importaciones UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p> <p>-Circular No 23 Mayo 9/02 Reglamentaria Externa Departamento de Cambio internacional (Banco de la República).</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 4[4] --> A[ENVIÁ DOCUMENTOS A MINCOMEX] A --> B[Formulario de licencia Certificado de reserva presupuestal] B --> C[ESTUDIA DOCUMENTOS Y APRUEBA LICENCIA] C --> D{¿Representante nacional?} D -- SI --> E[TRAMITA PÓLIZA DE BUEN MANEJO DE ANTICIPO] E --> F["(0.1) Póliza"] F --> G[RECIBE Y VERIFICA INFORMACIÓN DE PÓLIZA] G --> H{¿Inconsistencia?} H -- SI --> I[SOLICITA CORRECCIONES] I --> J[REALIZA CORRECCIONES RESPECTIVAS] J --> F H -- NO --> K[ELABORA CARTA DE SOLICITUD COMPRA DE DÓLARES O GIRO] D -- NO --> K K --> 6[6] </pre>	<p>Recibe, estudia documentos y aprueba licencia de importación.</p> <p>Si el proveedor tiene representante nacional solicita tramite de póliza de buen manejo del anticipo.</p> <p>Tramita ante una compañía de seguros legalmente establecida la póliza de manejo del anticipo asumiendo el pago a que haya lugar por su expedición. Esta póliza debe estar firmada por el afianzado y la compañía aseguradora. A su vez debe entregar a Importaciones: original y copia de la póliza.</p> <p>Recibe y verifica que la póliza contenga la firma del representante legal de las empresas aseguradora y tomadora, que su vigencia y el monto establecido sean los acordados. Si hay observaciones, devuelve los documentos al proveedor y solicita realizar las respectivas correcciones.</p> <p>Elabora carta de solicitud de compra de dólares o giro, diligencia formato de declaración de cambio,</p>	<p>-MINCOMEX</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-Importaciones UIS.</p> <p>-Importaciones UIS.</p>	



**AD IND
NDER.**

DIAGRAMA

5

DILIGENCIA FORMATO DECLARACION
CAMBIO

ELABORA ORDEN DE PAGO
MERCANCÍA

Orden de pago



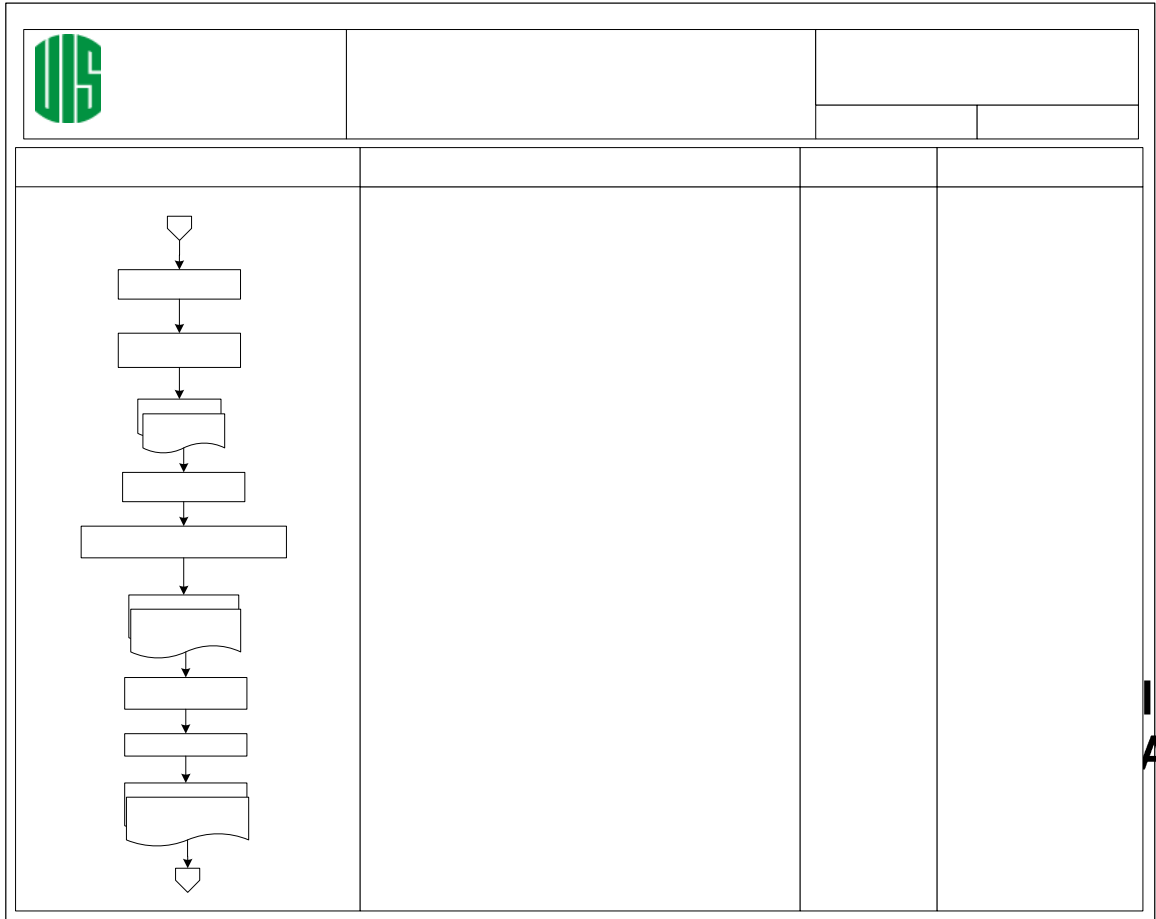
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 6{{6}} --> EGRESOS[EGRESOS POR BANCOS] EGRESOS --> Orden[Orden de pago] Orden --> DILIGENCIA[DILIGENCIA FORMATO DE MANDATO] DILIGENCIA --> Formato[Formato de mandato] Formato --> REVISAR[REVISAR DOCUMENTO] REVISAR --> Inconsistencia{¿Inconsistencia?} Inconsistencia -- SI --> SOLICITA[SOLICITA CORRECCIONES] SOLICITA --> REALIZA[REALIZA CORRECCIONES] REALIZA --> 12((12)) 12 --> Formato Inconsistencia -- NO --> EMITE[EMITE VoBo] EMITE --> ESTUDIA[ESTUDIA MANDATO] ESTUDIA --> FIRMA[FIRMA PODER] FIRMA --> TRAMITA[TRAMITA NACIONALIZACIÓN DE MERCANCIA] TRAMITA --> 8{{8}} </pre>	<p>Despacha la mercancía junto con la factura, guía y pólizas acordadas.</p> <p>Elabora en el sistema la orden de pago y la envía a la Sección de Tesorería (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p> <p>Diligencia el formato de mandato y lo envía al Asesor Jurídico para su estudio y VoBo.</p> <p>Revisa documento y si esta diligenciado correctamente, emite VoBo.</p> <p>En caso de presentar inconsistencias reenvía el documento a importaciones para su posterior revisión.</p> <p>Si se presentaron inconsistencias, revisa mandato y realiza las correcciones respectivas. Entrega documento al Asesor Jurídico para su estudio y VoBo.</p> <p>Rector estudia y firma mandato.</p> <p>Tramita la nacionalización de la mercancía, la cuál incluye el diligenciamiento de los formularios de declaración de importación y declaración andina de valor en aduana y la cancelación de los impuestos aduaneros por parte de la SIA (Sociedad de Intermediación Aduanera). Realiza el retiro de la mercancía ante un funcionario del depósito aduanero.</p>	<p>-Proveedor</p> <p>-Importaciones UIS.</p> <p>-Importaciones UIS.</p> <p>-Asesor Jurídico UIS</p> <p>-Asesor Jurídico UIS</p> <p>-Importaciones UIS.</p> <p>-Rector.</p> <p>-Importaciones UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((7)) --> Decision{¿Equipos?} Decision -- SI --> SendMemo[ENVÍA MEMORANDO A DIVISION DE MANTENIMIENTO Y MERCANCIA AL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS] SendMemo --> MemoDoc[Memorando (1) Orden de compra (1) Factura] MemoDoc --> CheckMerc[VERIFICA ESTADO DE LA MERCANCIA] CheckMerc --> Acta[ELABORA ACTA DE RECONOCIMIENTO] Acta --> ActaDoc[Acta de reconocimiento] Decision -- NO --> SendMerc[ENVÍA MERCANCIA AL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS] SendMerc --> RecvMerc[RECIBE Y VERIFICA ESTADO DE MERCANCIA] RecvMerc --> Inform[ELABORA INFORME] Inform --> InformeDoc[Informe] ActaDoc --> Merge(()) InformeDoc --> Merge Merge --> RecvDocs[RECIBE Y VERIFICA DOCUMENTOS] RecvDocs --> Status{¿Mercancía en buen estado?} Status -- SI --> Conn13((13)) Status -- NO --> Notify[NOTIFICA A COMPAÑIA ASEGURADORA] Notify --> Conn9((9)) </pre>	<p>Entrega la mercancía al Instituto de Lenguas de la UIS y si la compra corresponde a equipos, elabora memorando y lo envía junto con la orden de compra y la factura de venta a la División de Mantenimiento.</p> <p>Para compras diferentes a equipos, verifica el estado de la mercancía e informa a Importaciones.</p> <p>Verifica el estado de la mercancía junto con un representante de la compañía aseguradora y del proyecto si es el caso. Elabora acta de reconocimiento del estado de la mercancía y envía copia a Importaciones.</p> <p>Recibe de la División de Mantenimiento copia del acta de reconocimiento del estado de la mercancía o informe del Instituto de Lenguas de la UIS. Si cumple con las condiciones estipuladas, registra en el sistema: nombre del proveedor, documento y número de identificación, número, valor y fecha de factura y asigna el responsable(s) de los elementos si lo(s) hay. En este momento el sistema hace el ingreso de los bienes al inventario del responsable y los clasifica de acuerdo a su naturaleza. Si se encontraron daños envía copia de todos los documentos de importación a la compañía aseguradora.</p>	<p>-Importaciones UIS.</p> <p>-Coordinación de Medios y Recursos Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-División Mantenimiento Tecnológico</p> <p>-Importaciones UIS.</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start([8]) --> Documents["(1) Factura (0) Póliza Guía Licencia de importación"] Documents --> Recibe["RECIBE DOCUMENTOS E INSPECCIONA MERCANCÍA"] Recibe --> Decision{"¿Daños de fabricación?"} Decision -- NO --> Reconoce["RECONOCE VALOR DE LOS DAÑOS"] Reconoce --> InformaUIS["INFORMA A LA UNIVERSIDAD"] InformaUIS --> Exit1((13)) Decision -- SI --> InformaUniv["INFORMA A LA UNIVERSIDAD"] InformaUniv --> Reporta["REPORTA DAÑOS AL FABRICANTE"] Reporta --> ElaboraMem["ELABORA MEMORANDO"] ElaboraMem --> Memorando["Memorando"] Memorando --> ElaboraOrden["ELABORA ORDEN DE PAGO"] ElaboraOrden --> OrdenPago["Orden de pago"] OrdenPago --> Egresos["EGRESOS POR BANCOS"] Egresos --> Exit2([10]) </pre>	<p>Recibe documentos e inspecciona estado de la mercancía. Si encuentra daños de fabricación informa a la Universidad. En caso contrario, reconoce el valor de los daños presentados durante el transporte e informa a la Universidad quien registra en el sistema el ingreso de la mercancía.</p> <p>Informa al fabricante sobre los daños encontrados y solicita al Instituto de Lenguas de la UIS un memorando en donde registra número de CDP a afectar y solicita la reexportación de la mercancía.</p> <p>Elabora orden de pago en el sistema para los gastos de reexportación y la envía a la Sección de Tesorería (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p>	<p>-Aseguradora</p> <p>-Importaciones UIS</p> <p>-Importaciones UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



**IDAD IN
ANDER.**

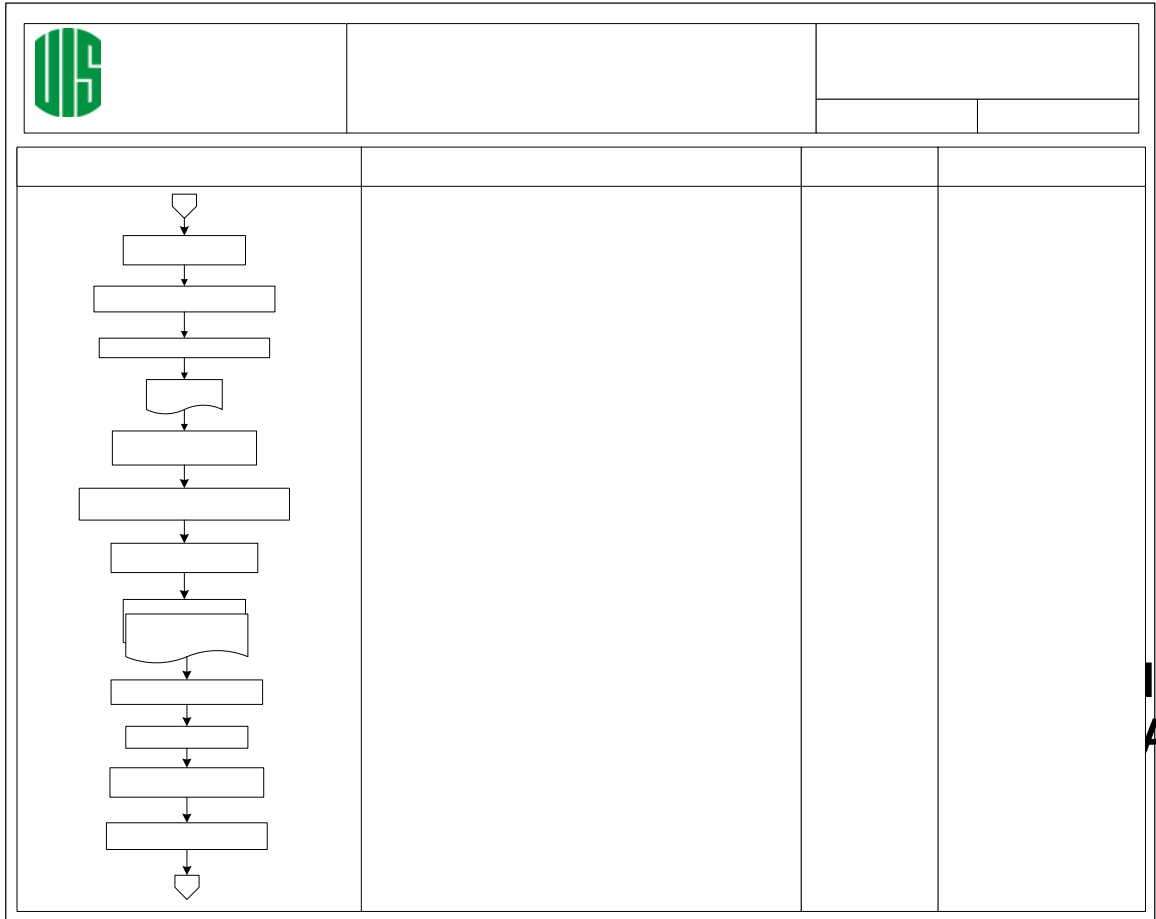
DIAGRAMA

9

DILIGENCIA FORMULARIO
DEX

CONSTITUYE GARANTÍA
ANTE EL MINCOMEX

Formulario DEX
Garantía



**IDAD IN
ANDER.**

DIAGRAMA

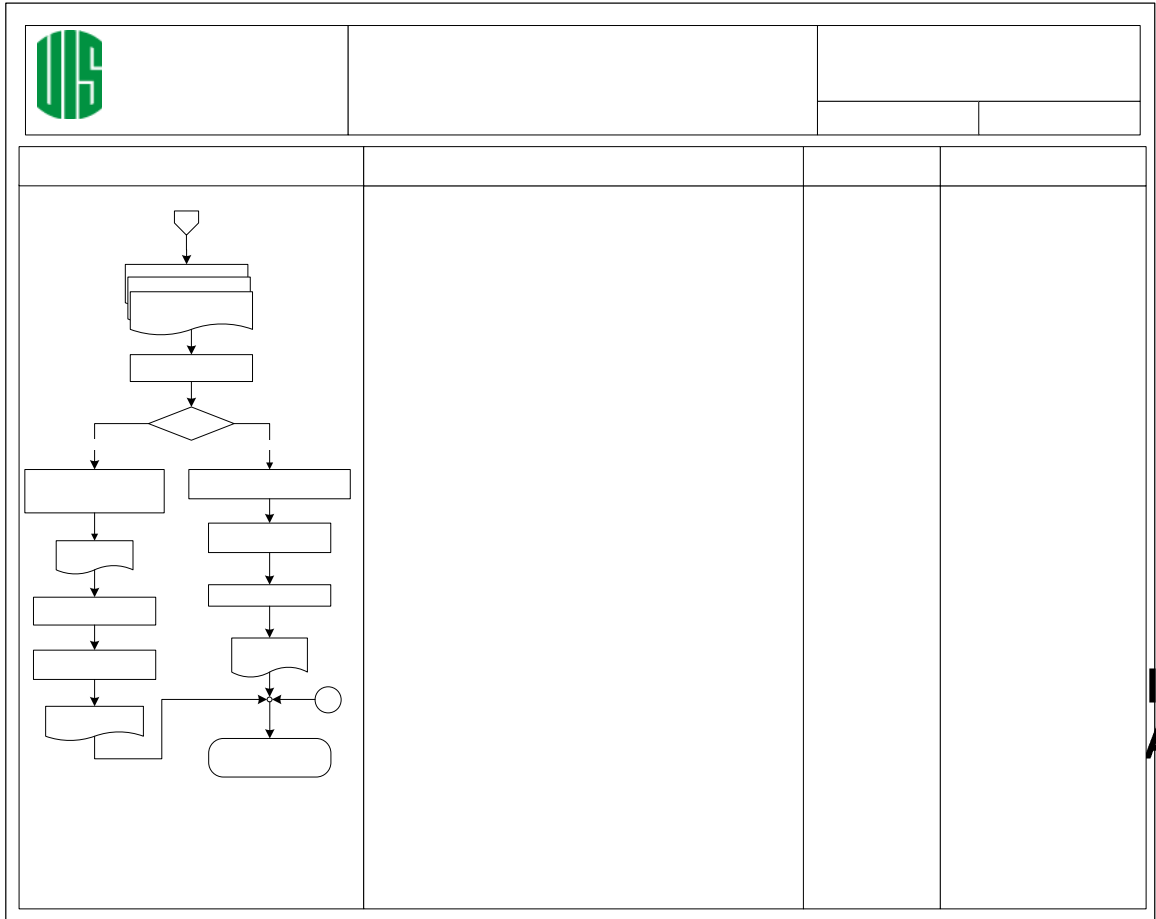
10

APRUEBA SALIDA DE
MERCANCÍA

INFORMA A COMPAÑÍA ASEGURADORA
SOBRE PÓLIZA DE TRANSPORTE

EXPIDE PÓLIZA DE TRANSPORTE

Póliza




**IDAD IN
ANDER.**

DIAGRAMA

Ca
Documentos de importación
Documentos de reexportación

CERTIFICA REGRESO
MERCANCÍA

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Solicita
pensió
de ser


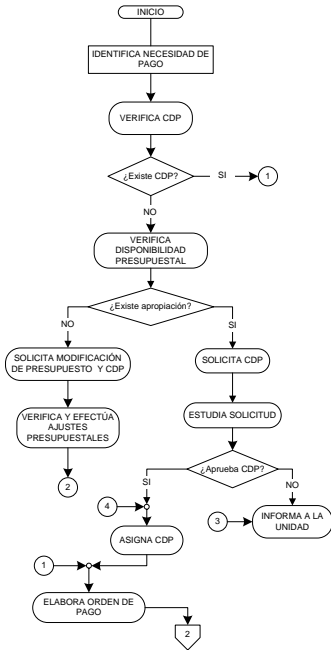
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y COMPRAS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		
	ORDEN DE PAGO		Código: IL.F02.10	Hoja 1 de 2	
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS.	Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004		
	Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004		
Aprobó:	Mariela Gómez				

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Identifica la necesidad de un pago de los establecidos para este procedimiento.</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para este rubro.</p> <p>Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente. El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal).</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por el Instituto de Lenguas de la UIS, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si El Instituto de Lenguas de la UIS solicitó modificación presupuestal, consulta en el sistema la disponibilidad presupuestal y si es posible realiza los ajustes solicitados (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa al Instituto de Lenguas de la UIS, quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p>	<p>-Cap 7, Art 37, Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p> <p>-Cap 7, Art 37, Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p>


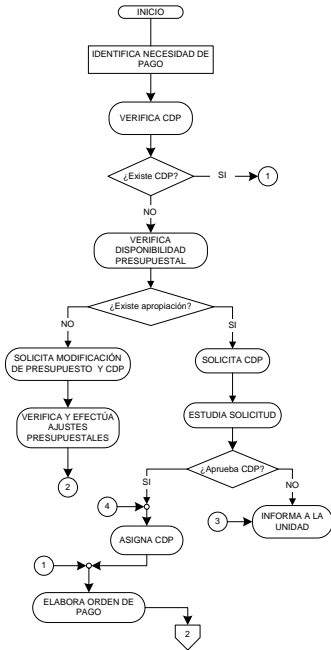

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y COMPRAS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	ORDEN DE PAGO		Código: IL.F02.10	Hoja 1 de 2
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS.		Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004	
Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

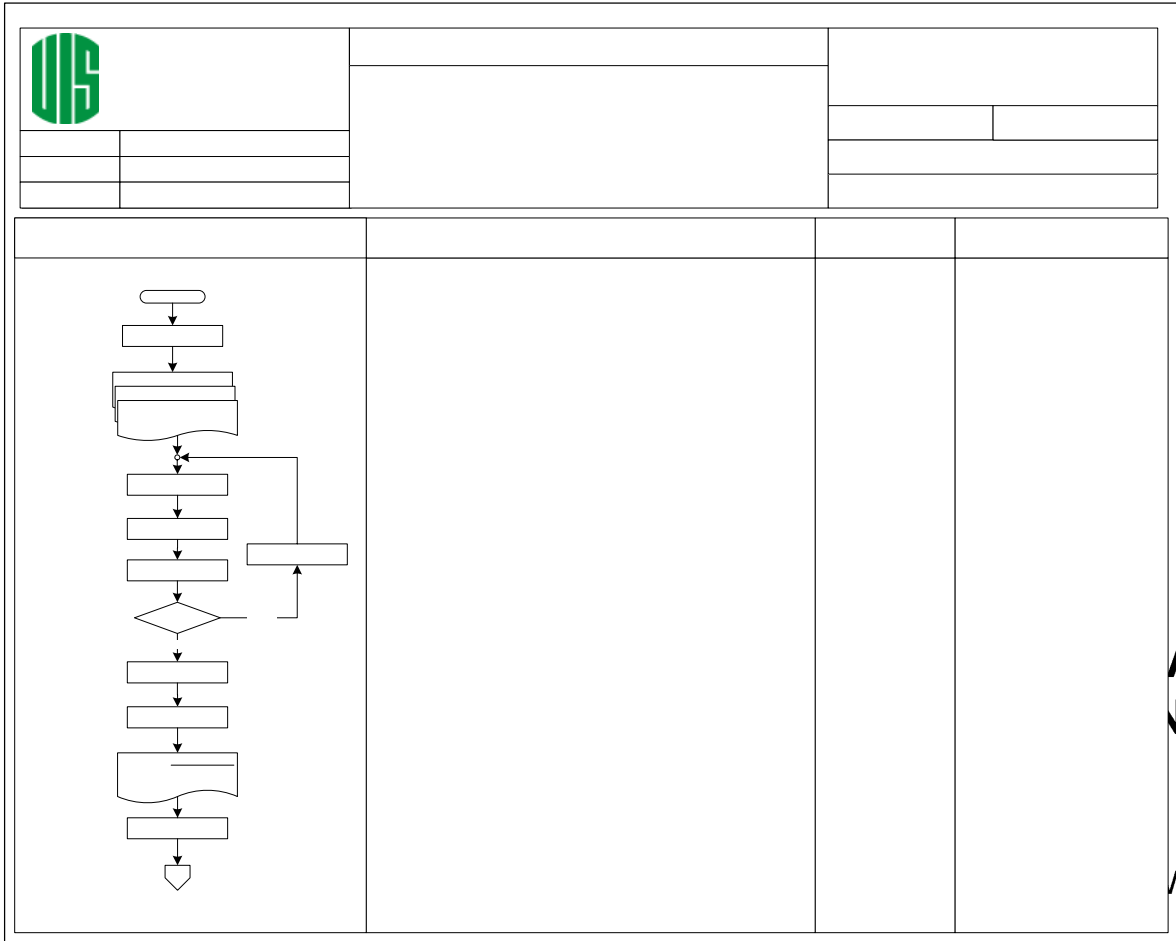
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Identifica la necesidad de un pago de los establecidos para este procedimiento.</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para este rubro.</p> <p>Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente. El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal).</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por el Instituto de Lenguas de la UIS, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si El Instituto de Lenguas de la UIS solicitó modificación presupuestal, consulta en el sistema la disponibilidad presupuestal y si es posible realiza los ajustes solicitados (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa al Instituto de Lenguas de la UIS, quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Presupuesto UIS.</p>	<p>-Cap 7, Art 37, Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p> <p>-Cap 7, Art 37, Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Ejecut
cumpla



**AD IND
NDER.**

MPILLO A

Revisó:

Martha Buitrago - M

Aprobó:

Mariela G

DIAGRAMA


INICIO

SOLICITA
DEVOLUCIÓN

(1) Formato Único de pago
(0,1,2,3,4) Cuenta de Cobro
Carta de Solicitud de
Devolución




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((1)) --> OP[ORDEN DE PAGO] OP --> ED[ENVIA DOCUMENTOS A TESORERIA] ED --> AD[ARCHIVA DOCUMENTOS] ED --- ED_docs["(0,2,3,4) Cuenta de Cobro (0) Orden de Pago Fotocopia de Recibo de Pago"] AD --- AD_docs["(1) Cuenta de Cobro (1) Orden de Pago Recibo de pago (1) Formato Único de pago Carta de Solicitud de Devolución"] </pre>	<p>Elabora y envía orden de pago a Tesorería junto con los documentos necesarios de soporte: Cuenta de Cobro en original y tres copia y fotocopia del Recibo de Pago. (Ver Procedimiento de Orden de Pago).</p> <p>Archiva Documentos en Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>-Reglamento General de Contratación UIS Acuerdo 052/94.</p> <p>-Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p>

**MAN
ACA
INST**

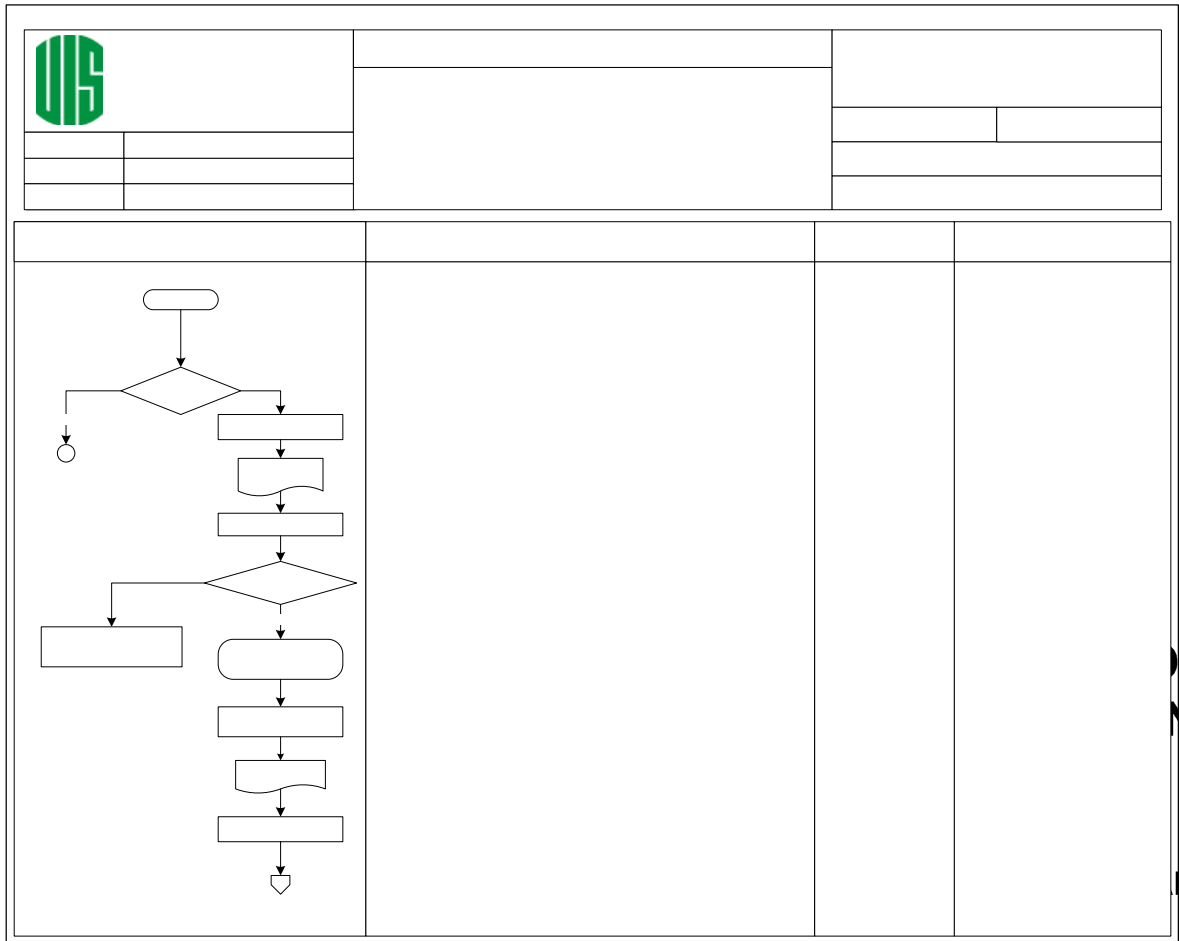
ELABORÓ

Atende
forma

**MAN
ACA
INST**

- El res
cuanc
- Los c
aprob
- La U
póliza
- Sólo



Revisó:

Martha Buitrago - M

Aprobó:

Mariela C

AD IND
NDER.

MPILLO A

DIAGRAMA

INICIO

¿Existe el fondo fijo renovable?

SI

SO



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start([1]) --> A[ELABORA ORDEN DE PAGO] A --> B[Orden de pago (1)Resolución] B --> C[EGRESOS POR BANCOS] C --> D[ABRE CUENTA CORRIENTE] D --> E[REPORTA A COMPAÑÍA ASEGURADORA INCLUSIÓN EN PÓLIZA DE MANEJO] E --> F[GIRA CHEQUE PARA CONSTITUIR EFECTIVO] F --> End([3]) </pre>	<p>Elabora en el sistema la orden de pago (Ver anexo A1.04) y la envía a Tesorería junto con la copia de la resolución solicitando la constitución del fondo fijo renovable.</p> <p>Constituye una cuenta corriente a nombre del responsable del fondo. (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p> <p>Reporta a la compañía aseguradora para incluir al responsable del fondo fijo en la póliza global de manejo.</p> <p>Gira cheque para constituir el efectivo.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Sección Tesorería UIS</p> <p>-División Financiera UIS</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((2)) --> Step1[DEFINE NECESIDAD DE COMPRA O SERVICIO Y EVALÚA URGENCIA] Step1 --> Step2[VERIFICA CDP] Step2 --> Dec1{¿Existe CDP?} Dec1 -- NO --> Step3[VERIFICA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL] Dec1 -- SI --> Step4[ELABORA REQUISICIÓN] Step3 --> Dec2{¿Existe apropiación?} Dec2 -- SI --> Step5[SOLICITA CDP] Dec2 -- NO --> Step6[SOLICITA MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO Y CDP] Step4 --> Step7[CONSULTA FOLIO DE INGRESOS] Step7 --> Step8[3] Step8 --> Step6 Step5 --> Step9[ESTUDIA SOLICITUD] Step9 --> Dec3{¿Aprueba CDP?} Dec3 -- NO --> Step10[4] Dec3 -- SI --> Step11[ASIGNA CDP] Step11 --> End((4)) Step6 --> Step12[VERIFICA Y EFECTÚA AJUSTES PRESUPUESTALES] Step12 --> Dec4{¿Modificación aprobada?} Dec4 -- NO --> Step10 Dec4 -- SI --> Step11 </pre>	<p>Define la necesidad, evalúa la urgencia y determina el monto.</p> <p>Consulta a la Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas de la UIS si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para este rubro.</p> <p>Verifica la existencia del CDP por medio del Sistema.</p> <p>Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente.</p> <p>El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP. (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal)</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por El Instituto de Lenguas de la UIS, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si El Instituto solicitó modificación presupuestal y si es posible realiza los ajustes requeridos (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa al solicitante quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Sección Presupuesto.</p>	<p>-Cap 7, Art. 37 Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03,</p> <p>-Cap 7, Art. 37 Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03,</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((3)) --> E1[ELABORA REQUISICIÓN] E1 --> E2[CONSULTA FLUJO DE INGRESOS] E2 --> D1{¿Tiene disponibilidad?} D1 -- Si --> E3[PROGRAMA PAGO] D1 -- No --> E4[FINALIZA PROCESO] E3 --> E5[VERIFICA INFORMACIÓN DE REQUISICIÓN] E5 --> E6[AUTORIZA DESEMBOLO DE EFECTIVO] E6 --> E7[TRAMITA ADQUISICIÓN] E7 --> E8[RECIBE BIEN O SERVICIO, REALIZA LOS RESPECTIVOS DESCUENTOS Y FIRMA FACTURA] E8 --> E9[REGISTRA RECIBO DE PEDIDO A SATISFACCIÓN] E9 --> E10[/Factura, Archivo contabilidad Ins. Leng./] E10 --> End((5)) </pre>	<p>Una vez aprobado CDP, elabora en el sistema la requisición. Ingresas el código del fondo fijo, código del Instituto de Lenguas de la UIS, valor, descripción del bien o servicio a adquirir, cantidad, rubro y número de CDP (Ver Anexo A1.09). Consulta en el flujo de ingresos del fondo a afectar, si existe disponibilidad de efectivo en ese momento; si no existe no puede continuar con el proceso y si cumple con dicha disponibilidad, automáticamente compromete CDP y programa el pago. Envía requisición a La Dirección del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Verifica en el sistema la información de la requisición y autoriza desembolso a la Coordinación del Instituto de Lenguas de la UIS solicitante.</p> <p>Tramita la adquisición del bien o prestación de servicio y hace entrega a la Coordinación del Instituto de Lenguas de la UIS solicitante quien realiza las retenciones y descuentos establecidos por la Ley, consultando en el sistema las tablas vigentes para tal fin (Ver Anexo A1.11) y firma la factura dejando constancia de haber recibido a satisfacción.</p> <p>Registra en el sistema la adquisición del bien o prestación del servicio. Ingresas nombre del proveedor, documento y número de identificación, número, valor y fecha de factura.</p> <p>En caso de adquirir elementos devolutivos asigna el responsable(s) si lo(s) hay. En este momento el sistema hace el ingreso de los bienes al inventario del responsable y los clasifica de acuerdo a su naturaleza. Con el registro del pedido, el sistema automáticamente realiza el descargue y ejecución presupuestal en el rubro(s) afectado(s).</p> <p>Archiva factura</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Soporte Técnico Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>-Decreto 1626, Agos 03/2001</p>

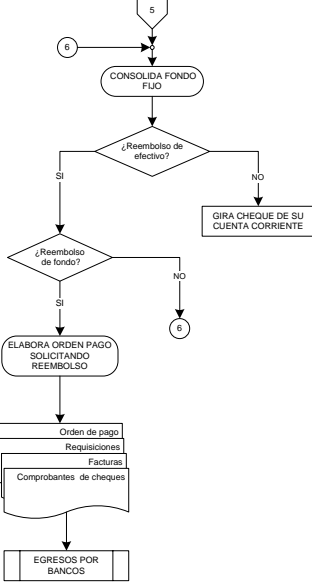
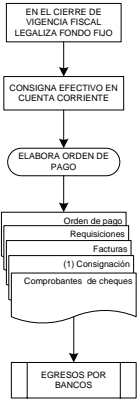

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD S((S)) --> P1(CONSOLIDA FONDO FIJO) P1 --> D1{¿Reembolso de efectivo?} D1 -- NO --> P2[GIRA CHEQUE DE SU CUENTA CORRIENTE] D1 -- SI --> D2{¿Reembolso de fondo?} D2 -- NO --> E((E)) D2 -- SI --> P3[ELABORA ORDEN PAGO SOLICITANDO REEMBOLSO] P3 --> L1[Orden de pago] P3 --> L2[Requisiciones] P3 --> L3[Facturas] P3 --> L4[Comprobantes de cheques] L1 --> P4[EGRESOS POR BANCOS] L2 --> P4 L3 --> P4 L4 --> P4 </pre>	<p>Consolidación Fondo Fijo.</p> <p>Quando lo considere necesario tramita el reembolso de efectivo utilizando los fondos de su cuenta corriente.</p> <p>Quando haya utilizado el 50% del valor del fondo fijo, solicita el reembolso a través de una orden de pago y la envía a Tesorería junto con las requisiciones, facturas y comprobantes de cheque (Ver Anexo A1.10).</p> <p>Elabora en el sistema orden de pago y la envía a Tesorería junto con requisiciones, facturas y copia de la consignación.</p> <p>Verifica documentos enviados por El Instituto de Lenguas de la UIS y tramita el pago (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y</p> <p>-Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[EN EL CIERRE DE VIGENCIA FISCAL LEGALIZA FONDO FIJO] --> B[CONSIGNA EFECTIVO EN CUENTA CORRIENTE] B --> C(ELABORA ORDEN DE PAGO) C --> D[Orden de pago Requisiciones Facturas (1) Consignación Comprobantes de cheques] D --> E[EGRESOS POR BANCOS] </pre>	<p>Legaliza El Fondo Fijo Renovable antes del cierre de la vigencia fiscal, haciendo el reintegro del saldo sobrante. En caso de tener dinero en efectivo lo consigna a la cuenta corriente.</p> <p>Elabora en el sistema orden de pago y la envía a Tesorería junto con requisiciones, facturas y copia de la consignación o recibo de caja.</p> <p>Verifica documentos enviados por El Instituto de Lenguas y tramita el pago (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p>	<p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y</p> <p>-Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>


				

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Atende
forma

• **Aplic
siguie**

**MAN
ACA
INST**

- El re
Leng
- La U
recu
- Sólo
Unive
- Se d



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

Elaboró: A.CAMPILLO A. GRANADOS
 Revisó: Martha Buitrago - Marbeen Mosquera
 Aprobó: Mariela Gómez

CONTRATACIÓN Y COMPRAS

CAJA MENOR

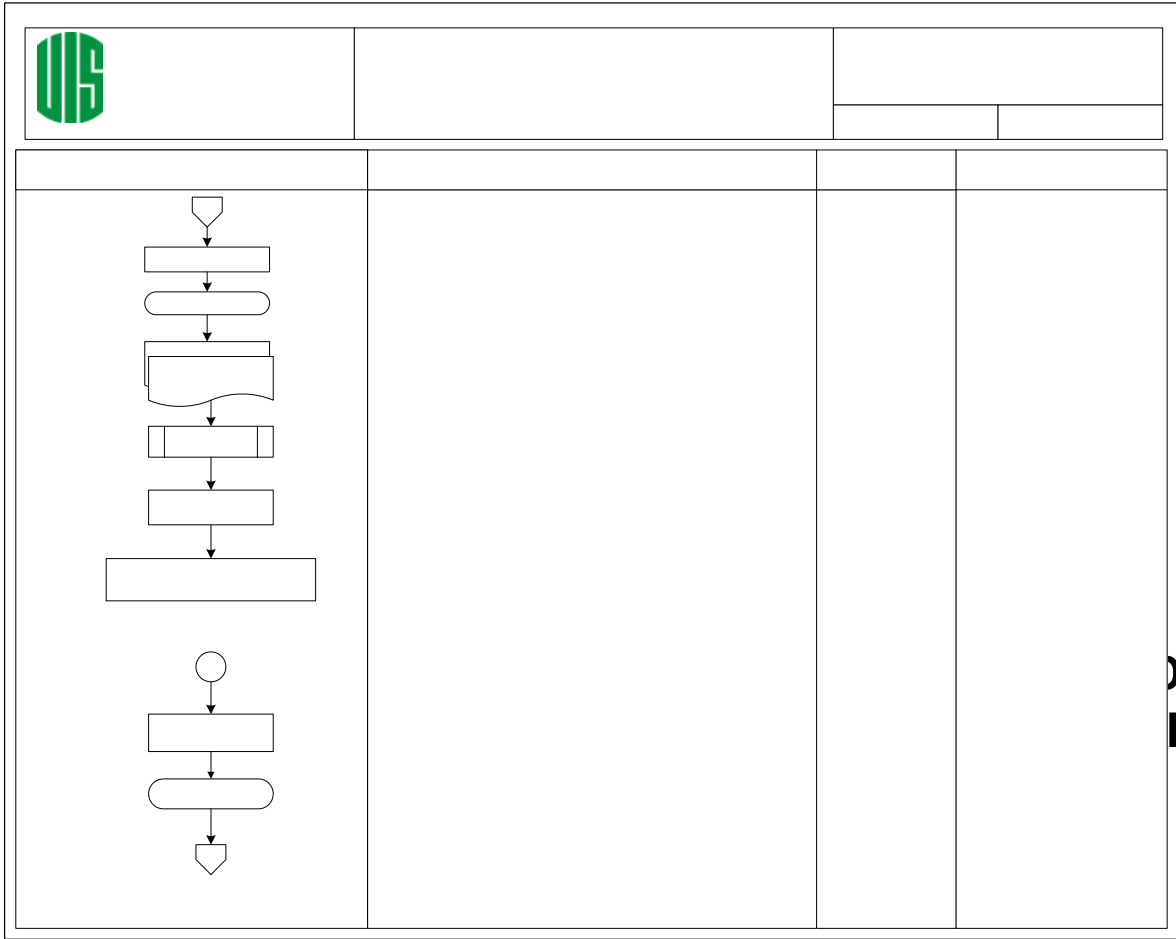
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS

Código: IL.F02.12 Hoja 1 de 5

Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004

Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> D1{¿Existe el La Caja Menor?} D1 -- SI --> C1((1)) D1 -- NO --> S1[SOLICITA CAJA MENOR] S1 --> S1_1[Solicitud Caja Menor] S1_1 --> E1[ESTUDIA SOLICITUD] E1 --> D2{¿Es viable la solicitud Caja menor?} D2 -- NO --> I1[INFORMA AL INSTITUTO DE LENGUAS] D2 -- SI --> V1[VERIFICA EN EL DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO] V1 --> E2[ESTUDIA SOLICITUD Y PREPARA RESOLUCIÓN] E2 --> R1["(0,1) Resolución"] R1 --> C2((1)) </pre>	<p>Verifica la existencia de la caja menor.</p> <p>Si la caja menor no existe, se solicita una caja menor a la División financiera a favor del Instituto de Lenguas de la UIS justificando la necesidad, monto, concepto de gastos y frecuencia de los mismos.</p> <p>Estudia y analiza la solicitud de la caja menor, y si ésta es viable verifica en el sistema la disponibilidad de efectivo del Instituto de Lenguas y elabora el proyecto de resolución en donde define: responsable del fondo, conceptos de gastos autorizados, cobertura, monto en efectivo y cheque. Tramita ante Rectoría la solicitud para la creación de la caja menor. Si la solicitud no es viable informa al Instituto de Lenguas</p> <p>Estudia solicitud y emite resolución dando aprobación a la caja menor.</p>	<p>-Dirección. Ins de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección. Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p>	<p>-Artículo 58 Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03,</p>



**DAD IN
NDER.**

DIAGRAMA

1

ENVÍA (1)RESOLUCIÓN
INSTITUTO DE LENG

ELABORA ORDEN
DE PAGO

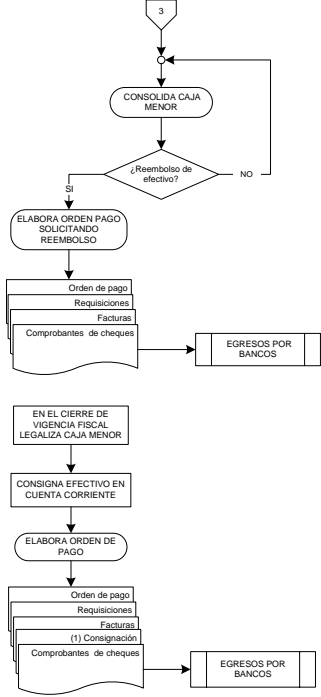
Orden de
(1)Res




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((2)) --> D1{¿Existe CDP?} D1 -- NO --> A1[VERIFICA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL] D1 -- SI --> E1((3)) A1 --> D2{¿Existe apropiación?} D2 -- SI --> A2[SOLICITA CDP] A2 --> A3[ESTUDIA SOLICITUD] A3 --> D3{¿Aprueba CDP?} D3 -- NO --> E2((4)) D3 -- SI --> E3((5)) E2 --> A4[INFORMA AL INSTITUTO DE LENGUAS] A4 --> A5[ASIGNA CDP] A5 --> E4((3)) E3 --> A6[SOLICITA MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO Y CDP] A6 --> A7[VERIFICA Y EFECTÚA AJUSTES PRESUPUESTALES] A7 --> D4{¿Modificación aprobada?} D4 -- NO --> E2 D4 -- SI --> E3 </pre>	<p>Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal en el rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas, la descripción del bien o servicio a adquirir, el nombre del rubro y valor correspondiente.</p> <p>El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal, si es posible, y la posterior expedición del CDP. (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal)</p> <p>Verifica en el sistema la solicitud de CDP generada por El Instituto de Lenguas de la UIS, realiza los asientos presupuestales y asigna el número del CDP dando así aprobación al mismo. Si El Instituto de Lenguas de la UIS solicitó modificación presupuestal, consulta en el sistema la disponibilidad presupuestal y si es posible realiza los ajustes requeridos (Ver Procedimiento Modificación Presupuestal). Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud e informa a la Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas de la UIS, quien debe iniciar nuevamente el procedimiento. Si la modificación fue aprobada, expide el CDP correspondiente.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección de Presupuesto UIS.</p>	<p>-Cap. 7, Art. 37 Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03,</p> <p>-Cap. 7, Art. 37 Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03,</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Una vez aprobado CDP, elabora en el sistema la requisición. Ingresar el código de la caja menor, código del Instituto de Lenguas, valor, descripción del bien o servicio a adquirir, cantidad, rubro y número de CDP (Ver Anexo A1.09). Consulta en el flujo de ingresos del fondo a afectar. Si existe disponibilidad de efectivo en ese momento; si no existe, no puede continuar con el proceso y si cumple con dicha disponibilidad, automáticamente compromete CDP y programa el pago. Envía requisición a la Dirección del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Verifica en el sistema la información de la requisición y autoriza desembolso al Área funcional del Instituto de Lenguas de la UIS solicitante.</p> <p>Tramita la adquisición del bien o prestación de servicio.</p> <p>Realiza las retenciones y descuentos establecidos por la Ley, consultando en el sistema las tablas vigentes para tal fin (Ver Anexo A1.11) y firma la factura dejando constancia de haber recibido a satisfacción. Igualmente lo hace El Responsable de la caja menor (Dirección el Instituto de Lenguas)</p> <p>Registra en el sistema la adquisición del bien o prestación del servicio. Ingresar nombre del proveedor, documento y número de identificación, número, valor y fecha de factura.</p> <p>En caso de adquirir elementos devolutivos asigna el responsable(s) si lo(s) hay. En este momento el sistema hace el ingreso de los bienes al inventario del responsable y los clasifica de acuerdo a su naturaleza. Con el registro del pedido, el sistema automáticamente realiza el descargue y ejecución presupuestal en el rubro(s) afectado(s).</p> <p>Archiva original de la factura como soporte de la compra.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Área Funcional Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Área Soporte Técnico Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>-Decreto 1626,Ago. 3/2001</p>

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Consolida caja menor.</p> <p>Cuando haya utilizado el 50% del valor de la caja menor, solicita el reembolso a través de una orden de pago y la envía a Tesorería junto con las requisiciones y facturas.</p> <p>Elabora en el sistema orden de pago y la envía a Tesorería junto con requisiciones, facturas y copia de la consignación o recibo de caja.</p> <p>Verifica documentos enviados por el Instituto de Lenguas y tramita el pago (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p> <p>Legaliza la caja menor antes del cierre de la vigencia fiscal, haciendo el reintegro del saldo sobrante. En caso de tener dinero en efectivo lo consigna a la Universidad o lo entrega a Tesorería.</p> <p>Elabora en el sistema orden de pago por el valor total de la caja menor y la envía a Tesorería junto con requisiciones, facturas y copia de la consignación o recibo de caja.</p> <p>Verifica documentos enviados por El Instituto de Lenguas y tramita el pago (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos).</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	<p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y</p> <p>-Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p> <p>-Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003.</p> <p>-Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y</p> <p>-Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Tramit


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y COMPRAS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	COMPRA DE PASAJES		Código: IL.F02.13	Hoja 1 de 3
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 1 de 2004	
Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 2 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

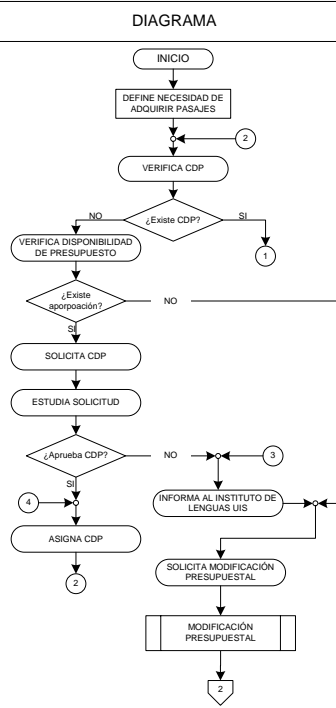
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Define la necesidad de adquirir pasajes.</p> <p>Consulta a través del sistema si existe certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) expedido para ese rubro. Si no lo tiene, verifica la disponibilidad presupuestal del rubro a afectar con base en el saldo presupuestal disponible.</p> <p>Si existe apropiación registra en el sistema en la solicitud la solicitud del CDP. Ingresar el código del Instituto de Lenguas de la UIS, la descripción del bien o el servicio (Pasaje), el nombre del rubro y valor correspondiente.</p> <p>El sistema automáticamente le asigna un número consecutivo a dicha solicitud. Si el rubro no tiene apropiación presupuestal, solicita a través del sistema la modificación presupuestal (Ver Procedimiento de Modificación Presupuestal).</p>	<p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. De Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. De Lenguas UIS.</p>	<p>-Resolución 418 Junio 9 de 2003.</p> <p>-Estatuto Presupuestal Acuerdo 67 Octubre 21/03.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((1)) --> A[VERIFICA Y EFECTUA AJUSTES PRESUPUESTALES] A --> B{¿Modificación aprobada?} B -- NO --> C((3)) B -- SI --> D((4)) D --> E[SOLICITA PASAJES] E --> F{¿Solicitud aprobada?} F -- NO --> G[FINALIZA PROCEDIMIENTO] F -- SI --> H[SOLICITA PASAJES AL PROVEEDOR] H --> I[ENTREGA PASAJES Y FACTURA] I --> J[Facturas Pasajes] J --> K[RECIBE Y ENTREGA PASAJES LA UNIDAD] K --> L[EMITE CHEQUE] L --> M[RECIBE PAGO] </pre>	<p>Verifica en el sistema la solicitud del CDP generada por El Instituto de Lenguas de la UIS, y el sistema asigna el numero del CDP dando así aprobación al mismo. Si no es posible hacer las modificaciones rechaza la solicitud del mismo .</p> <p>Una vez aprobado el CDP, ingresa al modulo de pasajes en el sistema y registra la información correspondiente al formato de solicitud de pasajes. Ingresa numero del CDP y automáticamente el sistema la asigna numero de registro presupuestal, a su vez verifica el PAC (Plan Anual Mensualizado de Caja) y la disponibilidad de efectivo. El formato debe diligenciarse correctamente ya que el sistema no le permitirá pasar hasta tanto la información registrada no esté de conformidad con los requerimientos señalados anteriormente.</p> <p>Diligenciado el formato en el sistema, procede a tramitar la solicitud de compras de pasajes.</p> <p>Hace solicitud de pasajes vía telefónica al proveedor.</p> <p>Entrega pasajes y factura a la División Financiera de la UIS.</p> <p>Recibe, entrega pasajes al Instituto de Lenguas de la UIS y emite cheque a nombre del proveedor.</p> <p>Recibe pago del pasaje solicitado.</p>	<p>-Sección Presupuesto UIS.</p> <p>-Coordinación Financiero Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Proveedor.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Proveedor.</p>	




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Envía carátulas de los pasajes, una vez utilizados, al Director del Instituto de Lenguas de la UIS junto con el número de la solicitud de formato de pasajes para su legalización.</p> <p>Confronta la información enviada por el Instituto de Lenguas de la UIS con la del sistema. Si encuentra inconsistencias, solicita al usuario aclarar las diferencias encontradas.</p> <p>Cuando lo considere necesario tramita el reembolso. Para atender esta solicitud, verifica en el sistema que las facturas se encuentren legalizadas y elabora la orden de pago (Ver Procedimiento de Egresos por Bancos). Se entiende por legalización que no debe existir ninguna cuenta pendiente de reembolso, es decir que todas las cuentas deben tener las carátulas de los pasajes. Envía carátulas de los pasajes, comprobante de egreso y original de las facturas a la Sección de tesorería.</p> <p>Recibe documentos, realiza en el sistema en reembolso (Ver Procedimiento de egresos por Bancos).</p> <p>Consigna cheque en el fondo fijo renovable correspondiente al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>En el cierre de la vigencia fiscal legaliza el fondo, es describe que el dinero existente en la cuenta bancaria debe ser igual al valor del fondo fijo rotatorio asignado y nuevamente solicita reembolso de las cuentas pendientes.</p> <p>En caso de presentarse cuentas pendientes por legalización, se debe hacer nuevamente la solicitud de reembolso y la consignación respectiva de tal manera que el 31 de Diciembre el saldo existente en bancos debe ser igual al valor del fondo fijo aprobado.</p>	<p>-Usuarios de o pasajes.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS. -Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas de la UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas de la UIS.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Resolución 418 Junio 9 de 2003. -Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p> <p>-Resolución 418 Junio 9 de 2003. -Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander 2003. -Decreto de valores absolutos No. 3256 de Diciembre 30 de 2002 y -Decreto 3257 de Dic. 30 de 2002.</p>



INGRESOS Y EGRESOS


*INSTITUTO DE
LENGUAS*

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Regist
la ven
concep

**MAN
ACA
INST**

- Exist
cual
Pres
- Ning
título
respa
- La in
Instit
- El co


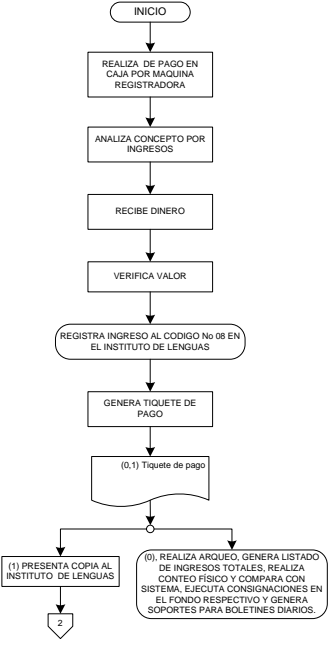
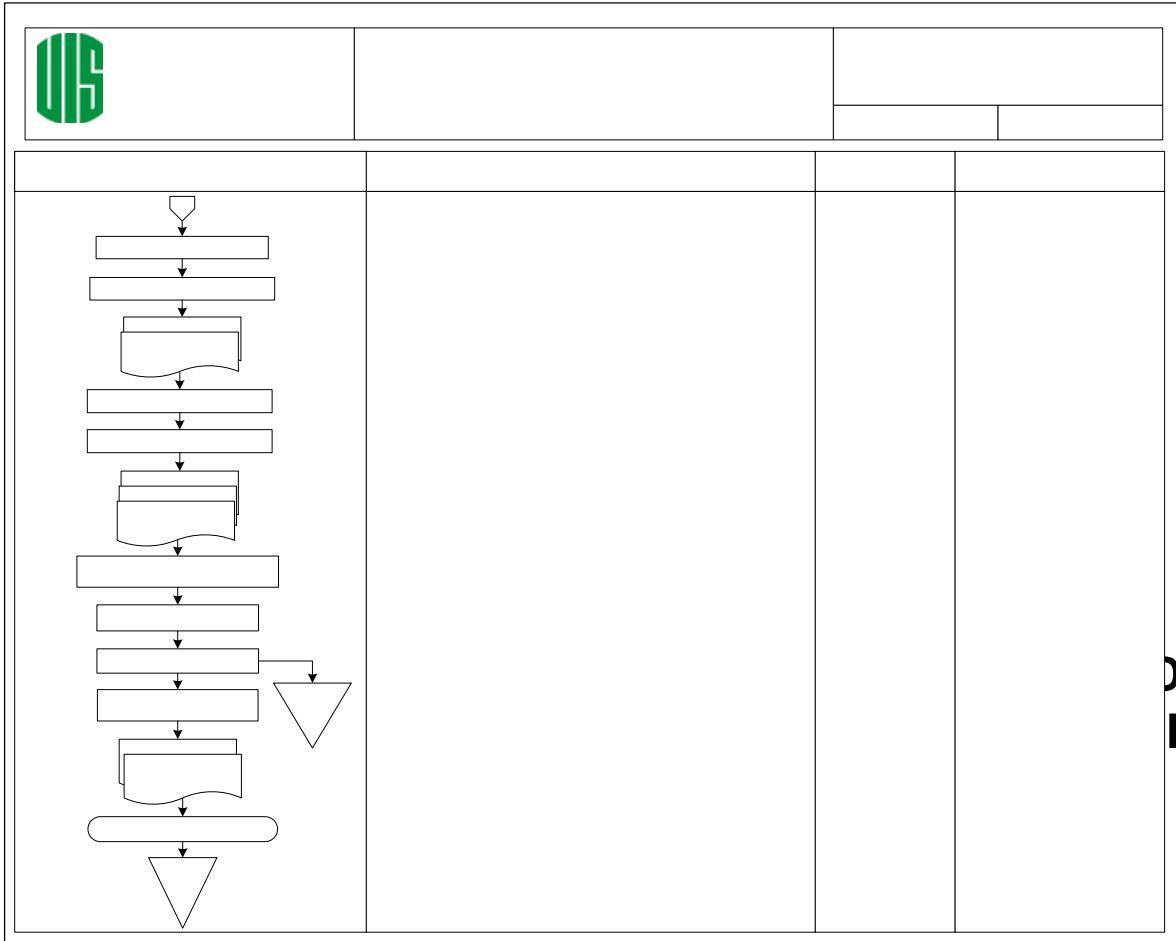
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INGRESOS Y EGRESOS	MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	INGRESOS POR CAJA	Código: IL.F03.01	Hoja 1 de 2
Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 2 de 2004	
Revisó: Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 3 de 2004	
Aprobó: Mariela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Realiza el pago respectivo en efectivo en la Caja UIS NOTA: Este ingreso es realizado en maquina registradora</p> <p>Analiza concepto de ingresos.</p> <p>Recibe el pago en efectivo. Verifica que los valores recibidos correspondan a la cuantía establecida por la Universidad para cada caso y registra el ingreso al código asignado al Unidad Instituto de Lenguas.</p> <p>Genera comprobante (tiquete de pago), en original y copia, para el usuario y la Universidad respectivamente.</p> <p>Realiza arqueo, genera listado de ingresos totales, realiza conteo físico y compara con sistema, ejecuta consignaciones en el fondo respectivo y genera soportes respectivos para los boletines diarios.</p> <p>Presenta copia de comprobante (tiquete de pago), a Secretaria al Instituto de Lenguas.</p>	<p>-Interesado.</p> <p>-Cajero sección Tesorería UIS.</p> <p>-Cajero sección Tesorería UIS.</p> <p>-Cajero sección Tesorería UIS.</p> <p>-Cajero sección UIS.</p> <p>-Interesado.</p>	<p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15.</p> <p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15</p>



**DAD IN
NDER.**

DIAGRAMA


1

RECIBE TIQUETE DE PAGO

DILIGENCIA FORMATO ÚNICO DE PAGO

(1) Tiquete de pago
(0,1) Formato Único de Pago


ENTREGA COPIA
(1)FORMATO ÚNICO DE PAGO

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Regist
transfe
Lengu
Acadé

**MAN
ACA
INST**

- La Un
través
- Para
servicio
de re
origin
- Los p
servicio
impid
Tesor


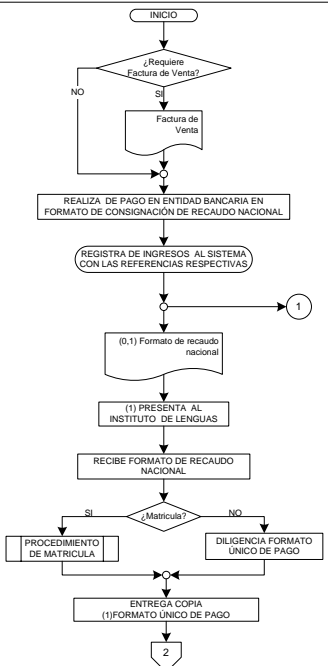
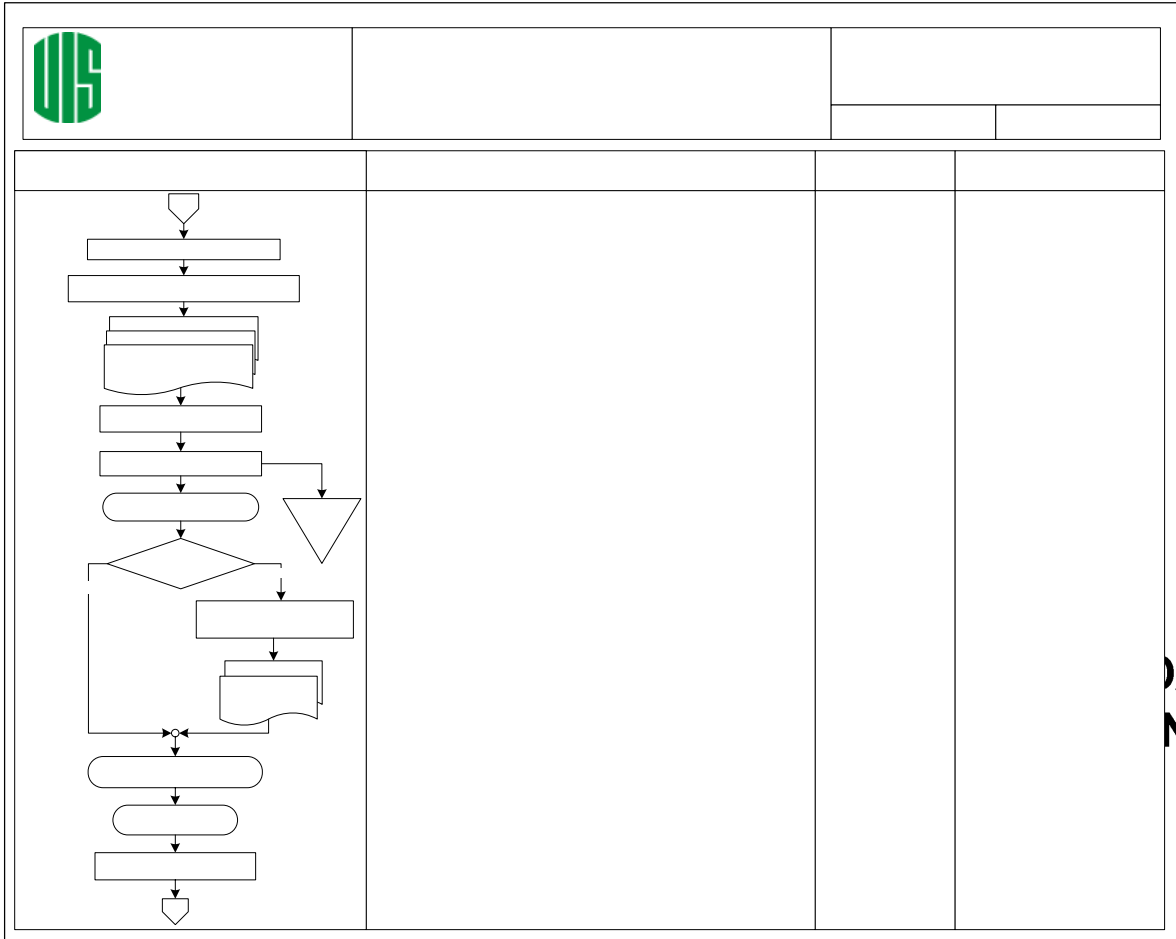
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS Revisó: Martha Bultrago - Marbeen Mosquera Aprobó: Mariela Gómez	INGRESOS Y EGRESOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	INGRESOS POR BANCOS		Código: IL.F03.02	Hoja 1 de 3
			Fecha de Creación: Agosto 2 de 2004	
			Última Modificación: Octubre 3 de 2004	

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>En caso de que lo requiera, Ordena la impresión del documento que soporte el bien o servicio prestado por el Instituto de Lenguas de la UIS (Factura de venta). (Ver anexo A1.13) Entrega el documento soporte al cliente.</p> <p>Presenta en la entidad bancaria el documento soporte entregado por el Instituto de Lenguas de la UIS y diligencia la consignación en formato de recaudo nacional. Si no requiere Factura de Venta realiza el Pago Respectivo por medio de consignación en formato de recaudo nacional</p> <p>Realiza el pago respectivo en la entidad bancaria. El interesado puede cancelar por formato de consignación nacional cheque o transferencia electrónica. NOTA: La entidad bancaria será escogida por el cliente según su conveniencia entre las opciones ofrecidas por el Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Si el pago se realiza con cheque de otra plaza, registra el nombre del banco, la ciudad donde está radicada la cuenta y el número del cheque. El ingreso se registra cuando se haga efectivo el cheque.</p> <p>Si diligencia formato de consignación nacional, registra en el sistema: código del Instituto de Lenguas de la UIS, concepto de ingreso, nombre del interesado, documento de identidad, tipo de pago y valor del ingreso.</p> <p>Presenta copia de consignación, diligenciada en la entidad bancaria, en el Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Recibe consignación.</p> <p>Si el pago realizado por el Interesado es causado por la realización de su matricula en cualquiera de los de programas en lenguas extranjeras que ofrece el Instituto, Inicia procedimiento de matrículas (Ver Procedimiento de Matrículas). Si no, diligencia Formato Único de Pago (Ver Anexo A1.21).</p> <p>Entrega copia al interesado de Formato Único de Pago. El Tiquete de Pago es anexo al original de este Formato y en el se registra el numero consecutivo correspondiente al Formato Único de Pago.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Entidad Bancaria.</p> <p>-Entidad Bancaria.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Secretaría Ins de Lenguas UIS.</p> <p>-Secretaría Ins de Lenguas UIS.</p> <p>-Secretaría Ins de Lenguas UIS.</p>	<p>-Resolución 527 de 2004 Julio 15</p>



**IDAD IND
NDER.**

DIAGRAMA

1

ELABORA REPORTE


REMITE (0)FORMATO ÚNICO DE PAGO
Y (1)FORMATO DE RECAUDO NAC

(1) Formato de Recaudo Nacio
(0) Formato Único de Pa
Report

PREPARA RELACIÓN DE
INGRESOS




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre>graph TD; A[2] --> B(DIGITALIZA Y CONTABILIZA EN EXCEL); B --> C[Planilla de ingresos (1) Formato de recaudo nacional]; C --> D[Archivo Financiero Ins. Leng.];</pre>	<p>Digitaliza y contabiliza los totales obtenidos en EXCEL</p> <p>Archiva la planilla de ingresos con las copias de las consignaciones en la Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p>	

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Tramit
egreso

**MAN
ACA
INST**

- La a
llevar
- Todo
gasto
- Todo
certif
atenc
- Los
órde


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INGRESOS Y EGRESOS	MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	EGRESOS POR BANCOS	Código: IL.FO3.03	Hoja 1 de 6
Elaboró: A CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 2 de 2004	
Revisó: Maritza Buitrago - Marbeen Mosquera		Última Modificación: Octubre 3 de 2004	
Aprobó: Mariela Gómez			

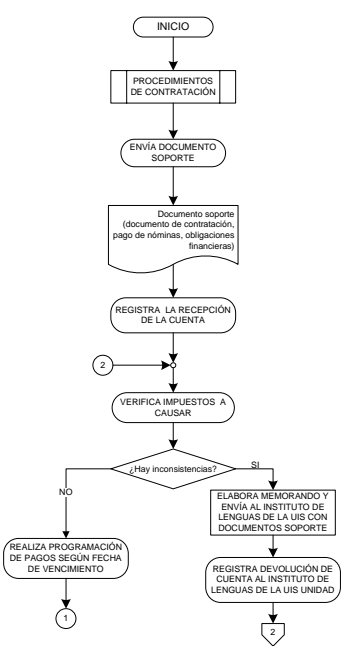
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Envía a Tesorería el documento que soporte la contratación. (Ver Procedimientos de Contratación).</p> <p>Registra la recepción de la cuenta. Verifica que los impuestos y retenciones se hayan realizado según lo establecido por la Ley. (Ver anexo A1.12).</p> <p>Si encuentra inconsistencias elabora el concepto de devolución de la cuenta y remite al Instituto de Lenguas de la UIS junto con la orden de pago para que realice los ajustes correspondientes.</p> <p>Si no encuentra inconsistencia, realiza programación de pagos teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de las obligaciones y la disponibilidad de recursos de los diferentes fondos.</p>	<p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	<p>-Acuerdo 052/94 Reglamento General de Contratación UIS.</p> <p>-Estatuto Tributario.</p> <p>-Artículos 615 y 617 del Estatuto Tributario,</p> <p>-Decreto Reglamentario 522 Marzo 7/2003 del Estatuto Tributario.</p>



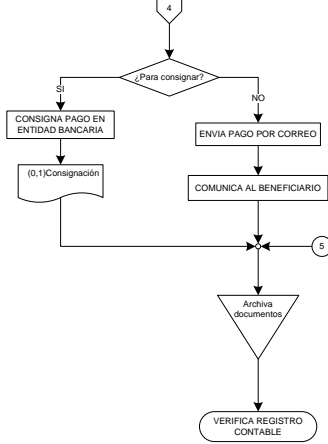
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start([1]) --> Docs[Documentos soporte Concepto de devolución de cuenta] Docs --> Adjust[REALIZA AJUSTES] Adjust --> Conn2((2)) Conn2 --> Conn1((1)) Conn1 --> Act[ACTIVA CUENTA PARA PAGO] Conn3((3)) --> Sel[SELECCIONA CUENTAS PARA PAGO] Act --> Sel Sel --> Dec{Tiene disponibilidad de efectivo?} Dec -- NO --> Arch[ARCHIVA DOCUMENTOS EN ESPERA QUE EL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS REPORTE INGRESOS] Arch --> Rep[REPORTA INGRESOS] Rep --> Conn3 Dec -- SI --> Ord[ORDENA CUENTAS A PAGAR POR FONDOS, CONCEPTO Y BANCOS] Ord --> End([3]) </pre>	<p>Activa y selecciona las cuentas para pagos.</p> <p>Si tiene disponibilidad de efectivo, ordena todas las cuentas a pagar (órdenes y documentos que las soportan) por fondos, unidad, concepto y bancos.</p> <p>Si el fondo al que pertenece la cuenta no tiene disponibilidad de efectivo en ese momento, la cuenta queda en espera hasta que El Instituto de Lenguas de la UIS reporte ingresos ya sea por caja, bancos o trasiados.</p>	<p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((2)) --> Decision{¿Pago con cheque o tirilla?} Decision -- NO --> PrintList[IMPRIME LISTADO CUENTAS A PAGAR POR TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA] PrintList --> Remit[REMITE MEMORANDO AL BANCO PARA QUE REALICE TRASLADO DE FONDOS] Remit --> Memo[Memorando Relación de cuentas a pagar por transferencia electrónica] Memo --> Comm[COMUNICA AL CLIENTE LA TRANSFERENCIA REALIZADA A SU CUENTA] Decision -- SI --> PrintList2[IMPRIME LISTADO DE CUENTAS A PAGAR EN CHEQUE Y TIRILLA DE PAGO] PrintList2 --> RelCheq[Relación de cheques girados] RelCheq --> RelTir[Relación de tirillas] RelTir --> GenDoc[GENERA DOCUMENTOS] GenDoc --> Comp[Comprobante de pago] Comp --> Cheq[Cheque o Tirilla] Cheq --> Autor[AUTORIZA PAGOS] Autor --> Clas[CLASIFICA DOCUMENTOS DE PAGO] Clas --> Ubica[UBICA CHEQUES SEGÚN LUGAR DE ENTREGA REGISTRADO EN LA ORDEN] Ubica --> End((4)) </pre>	<p>Imprime el listado de las cuentas a pagar con la siguiente información: documento de contratación, orden de pago, beneficiario, cuenta bancaria, número de cheque, fondo, código del Instituto de Lenguas de la UIS, valor bruto y valor neto. <i>(Ver anexo A1.14).</i></p> <p>Genera en el sistema el cheque o programa la transferencia electrónica según el caso y realiza el comprobante de pago respectivo.</p> <p>Organiza las cuentas de acuerdo a la numeración asignada en la relación de cheques girados que suministra el sistema.</p> <p>El jefe de Tesorería autoriza los pagos.</p> <p>Clasifica documentos de pago.</p> <p>Realiza en el sistema la ubicación de cheques según el lugar de entrega registrado en la orden, que puede ser en las cajas de la Universidad, para consignar en banco o para enviar por correo cuando el cliente lo solicite o lo requiera.</p>	<p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 3((3)) --> D1{¿Entrega por caja?} D1 -- NO --> 6((6)) D1 -- SI --> D2{¿Beneficiario reclama pago personalmente?} D2 -- SI --> 4((4)) D2 -- NO --> E1[ELABORA AUTORIZACIÓN PARA RECLAMAR PAGO] E1 --> E2["(0.1) Carta de autorización"] E2 --> E3[VERIFICA DOCUMENTOS Y QUE LA FIRMA CORRESPONDA AL BENEFICIARIO] E3 --> D3{¿Cumple requisitos?} D3 -- NO --> E4[COMUNICA LA INCONSISTENCIA AL AUTORIZADO PARA QUE SEA SOLUCIONADA] E4 --> E1 D3 -- SI --> 7((7)) 7 --> E5[COLOCA SELLO, ENTREGA CHEQUE Y COMPROBANTE DE PAGO] 6 --> E5 E5 --> 5((5)) </pre>	<p>Reclama en caja el cheque o la tirilla presentando su documento de identidad, firma y devuelve el comprobante de pago original, colocándole el sello de la empresa si se trata de una persona jurídica.</p> <p>Si no puede reclamar el cheque o la tirilla personalmente, elabora una carta donde autoriza a otra persona para hacerlo. Dicha persona debe presentar la carta de autorización, copia de la cédula del beneficiario y su documento de identidad.</p> <p>Si se trata de persona jurídica debe presentar la carta de autorización vigente. Esta autorización debe ser renovada por la empresa cada seis meses.</p> <p>Si la firma del beneficiario no coincide con la registrada en la orden o la carta de autorización presenta alguna inconsistencia, informa al interesado.</p> <p>Si el problema no es solucionado por el cliente comunica a la oficina de Evaluación y Control de Gestión para que tome las medidas necesarias.</p> <p>Si cumple con todos los requisitos coloca sello protector y sello seco a los cheques y los clasifica según la ubicación y naturaleza del beneficiario.</p>	<p>-Interesado.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Sección Tesorería UIS</p> <p>-Sección Tesorería UIS</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p>	

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 4((4)) --> A[FIRMA COMPROBANTE DE PAGO Y LO DEVUELVE A TESORERÍA] A --> B[RECIBE CHEQUE] B --> 5((5)) 5 --> 4[VERIFICA FIRMA DEL BENEFICIARIO] 4 --> C{¿Presenta inconsistencias?} C -- NO --> 6((6)) C -- SI --> D[COMUNICA A EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN] D --> E[VERIFICA FIRMA DEL BENEFICIARIO] E --> F[COMUNICA RESULTADOS] F --> G{¿La firma corresponde al beneficiario?} G -- SI --> 7((7)) G -- NO --> H[ARCHIVA CHEQUE] </pre>	<p>Firma comprobante de pago y lo devuelve a tesorería.</p> <p>Recibe cheque.</p> <p>Realiza verificación de firmas.</p> <p>Si la firma del beneficiario no coincide con la registrada en la orden o la carta de autorización presenta alguna inconsistencia, informa oficina de Evaluación y Control de Gestión</p> <p>Toma las medidas necesarias para a la verificación y comunica los resultados .</p> <p>En caso que el beneficiario no reclame el cheque en los 30 días siguientes, comunica al Instituto de Lenguas de la UIS la situación informando la fecha límite en que se puede reclamar el cheque. Después de esta fecha, anula el cheque y realiza el ajuste en la unidad correspondiente.</p>	<p>-Interesado.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>- Evaluación y Control de Gestión UIS.</p> <p>-Sección tesorería UIS.</p>	

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD 4[4] --> D{¿Para consignar?} D -- SI --> B[CONSIGNA PAGO EN ENTIDAD BANCARIA] B --> DS[(0,1)Consignación] D -- NO --> C[ENVIA PAGO POR CORREO] C --> CB[COMUNICA AL BENEFICIARIO] DS --> J(()) CB --> J J --> 5[5] 5 --> AD[/Archiva documentos/] AD --> VRC([VERIFICA REGISTRO CONTABLE]) </pre>	<p>Si el cheque o tirilla va a ser entregado por caja, el cajero clasifica los cheques y las tirillas de pago según el beneficiario sea persona natural o jurídica y los ordena alfabéticamente.</p> <p>Si el cheque va a ser consignado en una entidad bancaria, Elabora la consignación del cheque en original y copia y consigna en el banco respectivo.</p> <p>Registra el pago en la relación de cheques consignados y archiva los documentos soporte del pago.</p> <p>Si el cheque va a ser enviado por correo, Envía carta al beneficiario junto con el cheque. El envío es realizado por medio de la Oficina de administración de documentos.</p> <p>Archiva la orden y los documentos soporte.</p> <p>Verifica los respectivos registros contables, con base en las órdenes de contratación y los documentos que la soportan.</p>	<p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Tesorería UIS.</p> <p>-Sección Contabilidad UIS.</p>	



**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Ingresos
e intan
donaci

• Aplic
• Peri


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INVENTARIOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	INGRESOS DE ELEMENTOS DE INVENTARIOS		Código: IL.F04.01	Hoja 1 de 2
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 3 de 2004	
Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 4 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

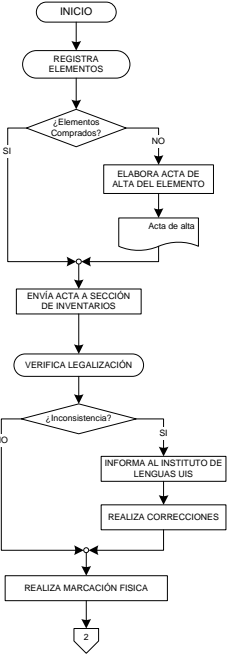
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Registra en el sistema los elementos ya sea provenientes de una compra, fabricados por El Instituto de Lenguas de la UIS o que se reciban como reposición, donación, obsequio o en dación de pago. (Ver procedimientos de compras, Ingreso de Donaciones).</p> <p>A excepción de las compras, elabora acta de alta respectiva, la cual debe estar firmada por la dirección del Instituto de Lenguas de la UIS, el jefe de la unidad asesora que emitió concepto técnico y el benefactor, si lo hay. (Ver Anexo A1.15). El sistema asigna un número de inventario de acuerdo al tipo de elemento. Remite acta de alta a la Sección de Inventarios.</p> <p>Verifica en el sistema la correcta legalización de los elementos ingresados por el Instituto de Lengua de la UIS.</p> <p>Si encuentra inconsistencias en la clasificación de los bienes, informa al Instituto y realiza las respectivas modificaciones.</p> <p>Una vez la legalización es correcta, realiza la marcación física de los elementos devolutivos mayores con código de barras.</p>	<p>-Área Soporte Técnico Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Área Soporte Técnico Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p>	<p>-Cap II, Art 7, Reglamento de Inventario UIS. -Acuerdo 052/94, Reglamento General de Contratación UIS.</p> <p>-Cap II, Art 13, Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap II, Art 11, Reglamento de Inventario UIS.</p>




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((1)) --> Step1[ENVIÓ A SECCIÓN CONTABILIDAD UIS] Step1 --> Step2((CONCILIA MOVIMIENTO MENSUAL)) Step2 --> Step3{¿Inconsistencias?} Step3 -- SI --> Step4[ANALIZA CAUSAS Y SOLICITA AJUSTES] Step4 --> Step5[REALIZA AJUSTES] Step5 --> Step6((1)) Step3 -- NO --> Step7[ENVIÓ A COMPAÑÍA ASEGURADORA] Step7 --> Step8[ESTUDIA EL REPORTE DE BIENES Y INCLUYE EN LAS RESPECTIVAS PÓLIZAS.] </pre>	<p>Mensualmente envía a la Sección de Contabilidad el reporte del movimiento de inventarios.</p> <p>Concilia el movimiento mensual de inventarios con el registro contable de activos mayores, menores e intangibles.</p> <p>En el caso de presentarse inconsistencias analiza la causa y solicita a Inventarios hacer los ajustes necesarios.</p> <p>Realiza los ajustes correspondientes, en caso de inconsistencias, y remite nuevamente a Contabilidad.</p> <p>Mensualmente remite a la compañía aseguradora el listado de los bienes devolutivos mayores que han ingresado a la Universidad clasificándolos de acuerdo al tipo de elemento.</p> <p>Estudia el reporte de bienes enviado por la Universidad y los incluye en las respectivas pólizas.</p>	<p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Contabilidad UIS.</p> <p>-Sección Contabilidad UIS.</p> <p>-Sección inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p>	<p>-Cap I, Art 4, Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap II, Art 21, Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap II, Art 21, Reglamento de Inventario UIS.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Dar o
men
obso

**MAN
ACA
INST**

- En c
aseg
resp
admi
- Para
marc


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INVENTARIOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		
	BAJA DE ELEMENTOS DE INVENTARIOS		Código: IL.F04.02	Hoja 1 de 6	
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Agosto 3 de 2004		
	Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Octubre 4 de 2004		
Aprobó:	Marilei Gómez				

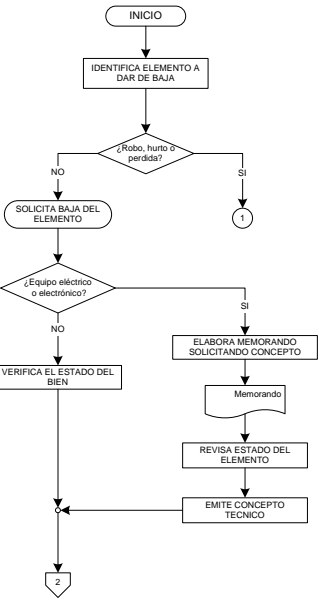
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Identifica el elemento a dar de baja. Cuando no se trate de hurto o pérdida solicita baja en el sistema ingresando el número de inventario asignado al elemento, el código correspondiente al tipo de baja y la razón de la baja.</p> <p>Si se trata de un equipo eléctrico, electrónico o electromecánico solicita servicio a la División de Mantenimiento Tecnológico para dar de baja el elemento. Para que este servicio sea prestado el elemento debe tener la marcación física con el número de inventario correspondiente.</p> <p>Verifica número de inventario y revisa el estado del elemento. Solicita colaboración de otras unidades asesoras si lo considera necesario.</p> <p>Si es un bien mueble, verifica el estado del elemento en caso de muebles y enseres.</p>	<p>-Responsable del Elemento.</p> <p>-Responsable del Elemento.</p> <p>-División de Mantenimiento Tecnológico UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS</p>	<p>-Cap VI, Art 56-57 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 43; Cap III, Art 27 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 46 Reglamento de Inventarios UIS.</p>



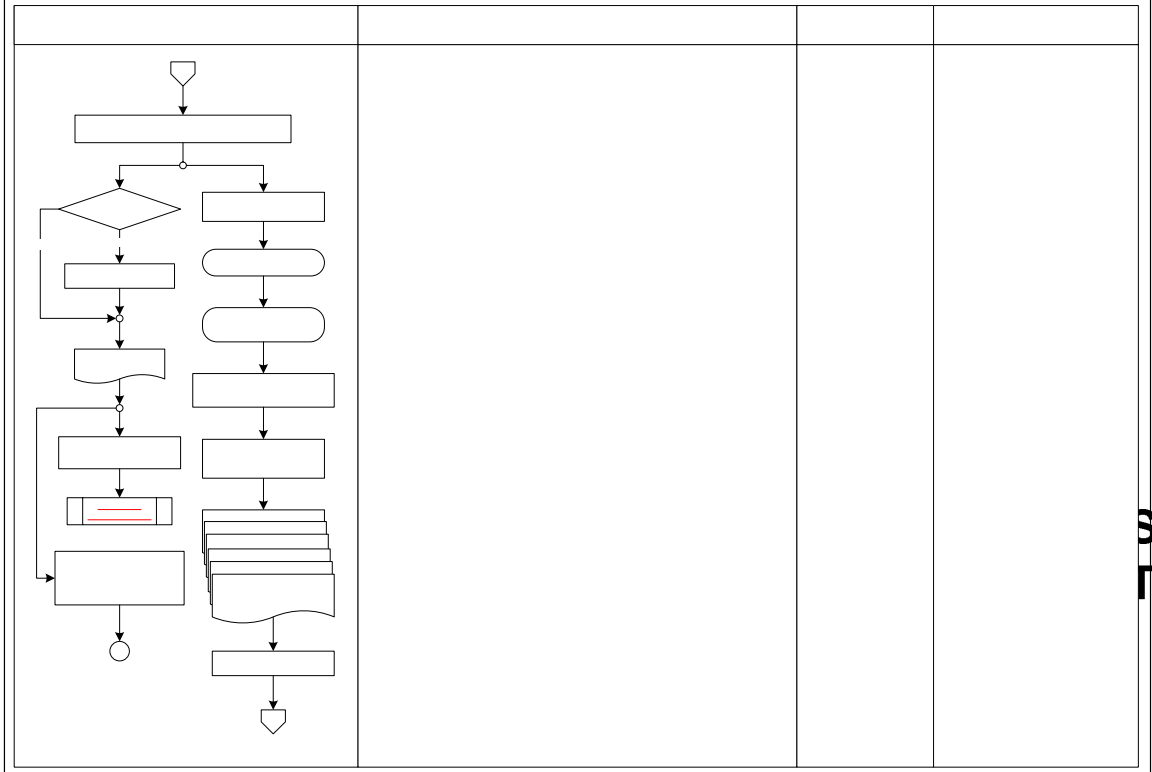
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Remite concepto técnico a la Sección de Inventarios y al responsable del elemento, en donde informa si el bien está en condiciones de seguirse utilizando, si se debe dar de baja totalmente o si tiene partes recuperables, caso en el cual determina cuáles quedan activas y cuáles se deben dar de baja.</p> <p>Consulta listado de los elementos a dar de baja y en caso de encontrar algún elemento de su interés realiza solicitud de traslado.</p> <p>Si se presenta solicitud de traslado, elabora memorando con la descripción del elemento, cantidad, número de inventario, firma de quien entrega y de quien recibe el elemento.</p> <p>Registra el traslado en el sistema ingresando la siguiente información: documento de identidad de la persona que solicita el traslado, código de la unidad que recibe el elemento, documento de identidad de la persona que recibe el elemento y selecciona los elementos a trasladar.</p> <p>Si el elemento se encuentra en condiciones de uso, publica el listado de estos elementos; en caso contrario, traslada el elemento al código de bajas y lo guarda en la bodega.</p> <p>Revisa solicitud de bajas y emite acto administrativo autorizando la baja de los elementos relacionados en el listado; Documento en el cuál deben precisarse los casos de recuperación de partes.</p>	<p>-División de Mantenimiento Tecnológico UIS.</p> <p>-Servidor UIS.</p> <p>-Servidor UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Jefe de División Financiera UIS.</p>	<p>-Cap VI, Art 48 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 48 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 58 Reglamento de Inventarios UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 2[2] --> D{¿Baja por desmantelamiento?} D -- SI --> A[PROCEDE A DESMANTELAR ELEMENTOS] A --> B(ELABORA ACTA DE ALTA DE PARTES RECUPERADAS) B --> C[INCORPORA EN EL KARDEX DE MANTENIMIENTO] D -- NO --> D2(EXCLUYE ELEMENTOS DEL INVENTARIO) C --> J(()) D2 --> J J --> D3(PUBLICA ANUNCIO DE SUBASTA PÚBLICA) D3 --> D4(ELABORA Y PRESENTA OFERTA) D4 --> D5[Ofertas] D5 --> D6(EVALÚA PROPUESTAS Y SELECCIONA OFERTA) D6 --> 4[4] </pre>	<p>Procede a recuperar las partes de los elementos según concepto técnico y resolución de rectoría, elabora en el sistema acta de alta de partes recuperadas (Ver anexo A1.15), incorpora en el inventario de mantenimiento dichas partes y las registra en un listado para uso posterior por parte de las diferentes UAA de la Universidad.</p> <p>Excluye en el sistema los elementos dados de baja registrando número y fecha de la resolución. En este momento el sistema actualiza los registros contables. Cuando lo considere conveniente, elabora y publica en un periódico de la ciudad el anuncio de subasta pública de los elementos dados de baja.</p> <p>Presenta oferta por el valor que esté dispuesto a pagar de acuerdo con el anuncio publicado por la Universidad.</p> <p>Evalúa las propuestas y selecciona la oferta más conveniente para la Universidad. Elabora el acta de evaluación y comparación de ofertas y adjudica al proponente seleccionado. El comité evaluador está conformado por el Jefe de la División Financiera, Jefe de Evaluación y Control de Gestión, el Vicerrector Administrativo y el Jefe de Inventarios.</p>	<p>-División Mantenimiento Tecnológico UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios.</p> <p>-Proponente</p> <p>-Comité de Comercialización UIS.</p>	<p>-Cap III, Art 27 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 50 Reglamento de Inventarios UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 3[3] --> A[Actas de Evaluación] A --> B[NOTIFICA A LOS PROponentES LA ADJUDICACIÓN] B --> C[CANCELA VALOR TOTAL DE LA OFERTA] C --> D[PROCEDIMIENTO DE INGRESOS] D --> E[Recibo de pago] E --> F[ENTREGA LOTE DE ELEMENTOS SUBASTADOS] F --> 1[1] 1 --> G[COLOCA DENUNCIO] G --> H[ELABORA INFORME] H --> I["(0,1,2) Informe"] I --> J[REALIZA INSPECCIÓN OCULAR JUNTO CON EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN] J --> K[Acta de Inspección ocular] K --> 5[5] </pre>	<p>Notifica al proponente favorecido la adjudicación del lote de bienes subastados y a su vez informa a los demás proponentes la decisión de adjudicación.</p> <p>Cancela en la entidad financiera establecida por la Universidad, el valor total de la oferta y presenta el recibo de pago en la Sección de Inventarios. (Ver Procedimiento de Ingresos por bancos).</p> <p>Recibe comprobante de pago y verifica que el valor consignado corresponda al acordado.</p> <p>Entrega al proponente el lote de bienes subastados.</p> <p>En caso de hurto o pérdida de elementos devolutivos, comunica a su jefe inmediato; si el valor del elemento es mayor a 3 SMMLV, coloca el denuncia ante una inspección de policía o en la fiscalía.</p> <p>Elabora informe detallando lo sucedido y envía copia a la Sección de Inventarios.</p> <p>Realiza inspección ocular junto con Evaluación y Control de Gestión y elabora un acta con la descripción de los hechos.</p> <p>Excluye el(los) elemento(s) del inventario de la Universidad registrando en el sistema: número consecutivo o número de inventario asignado al elemento, código correspondiente al tipo de baja y razón de la baja.</p>	<p>-Comité de Comercialización UIS.</p> <p>-Proponente.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Responsable del Elemento,</p> <p>-Responsable del Elemento</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS</p>	<p>-Cap VI, Art 50,51,52 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Estatuto Presupuestal</p> <p>-Cap VI, Art 53 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 55-56 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 54 Reglamento de Inventarios UIS.</p>



SIDAD I
TANDEP

DIAGRAMA

4

ENVÍA ACTA DE INSPECCIÓN,
INFORME A DEPENDENCIAS IN

¿Hubo responsabilidad?

NO

SI


SOLICITA REPOSICIÓN
DEL BIEN O PAGO

EX

F



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((5)) --> D1{¿Acepta reclamación?} D1 -- SI --> I1[INFORMA A VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA] I1 --> I2[INFORMA A INVENTARIOS] D1 -- NO --> R1[RECONOCE PAGO DEL BIEN] R1 --> P1[PROCEDIMIENTO DE INGRESOS] P1 --> C1((3)) C1 --> D2{¿Hubo responsabilidad?} D2 -- SI --> T1[TRASLADA CUENTA DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA A FISCAL] D2 -- NO --> E1[ELABORA REGISTRO CONTABLE CORRESPONDIENTE] T1 --> C2((3)) E1 --> C2 C2 --> P2[JUNTO CON EL INSTITUTO DE LENGUAS HACE ESTUDIO PARA DETERMINAR LA RECUPERACIÓN DEL BIEN] P2 --> D3{¿Reposición aprobada?} D3 -- NO --> P3[PROCEDIMIENTO DE COMPRAS] D3 -- SI --> F1[FINALIZA] </pre>	<p>Una vez emitido el concepto de Control Interno Disciplinario, si se declara responsabilidad por parte de la persona que tenía a su cargo el bien, realiza el traslado de la cuenta de responsabilidad administrativa a la cuenta de responsabilidad fiscal. Si el funcionario no fue encontrado responsable elabora el registro contable correspondiente.</p> <p>Si se comprueba su responsabilidad y el bien corresponde a elementos menores, realiza la reposición o cancela su valor total. Si el bien corresponde a elementos mayores, cancela la diferencia entre el valor de mercado del bien y el valor reconocido por la aseguradora.</p> <p>Realizado el desembolso, determina junto con el Instituto de Lenguas de la UIS, si existe la necesidad de adquirir el bien nuevamente, teniendo en cuenta que debe cumplir con las mismas características del bien desaparecido; de lo contrario, debe reponerlo por otro similar o de mejores condiciones. (Ver Procedimiento de Compras).</p> <p>En caso de no ser aprobada la reposición, el dinero ingresa al fondo de Vicerrectoría Administrativa con destino a reposición de bienes.</p>	<p>-Sección Contabilidad UIS.</p> <p>-Responsable del Elemento.</p> <p>-Vicerrectoría Administrativa</p> <p>-Vicerrectoría Administrativa</p>	<p>-Cap III, Art 24 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 71 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 72 Reglamento de Inventarios UIS. -Acuerdo 052/94, Reglamento General de Contratación UIS.</p>

				
<hr/> <hr/>				

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Llevar
intangibles
los ser


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INVENTARIOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	INVENTARIO FÍSICO		Código: IL.F04.03	Hoja 1 de 6
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 3 de 2004	
Revisó:	Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 4 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

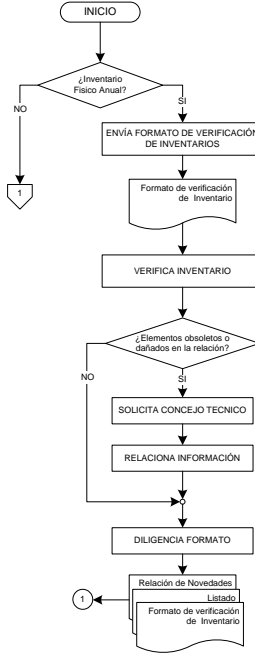
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Define si requiere prueba selectiva o si se trata de inventario físico anual.</p> <p>Si es inventario físico anual, solicita a la División de Servicios de Información la impresión de los listados.</p> <p>Envía a los servidores de la Universidad, responsables de elementos encontrados en el listado, el formato de verificación de inventario (Ver Anexo A1.17) y la guía para diligenciarlo.</p> <p>Verifica el inventario confrontando uno a uno los elementos del listado con los que tiene bajo su responsabilidad.</p> <p>Si hay obsoletos o averiados solicita concepto técnico a la División de Mantenimiento Tecnológico.</p> <p>Diligencia formato y anexa relación de novedades si es necesario.</p> <p>Envía a Inventarios debidamente firmados: listado, formato de verificación de inventario y relación de novedades.</p>	<p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Responsable de los elementos.</p> <p>-Responsable de los elementos.</p> <p>-Responsable de los elementos.</p> <p>-Responsable de los elementos.</p>	<p>-Cap IV, Art 33 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 48 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Art 43 Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 59 Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 59 Reglamento de Inventario UIS.</p>



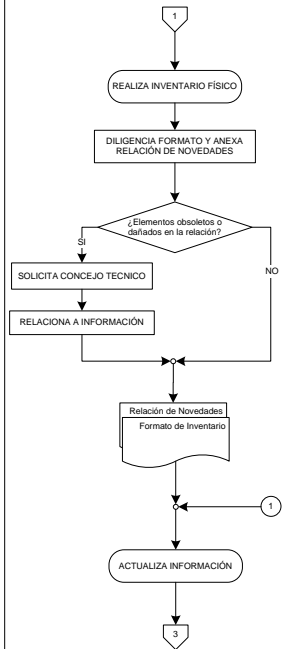
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD Start((1)) --> A[REALIZA INVENTARIO FÍSICO] A --> B[DILIGENCIA FORMATO Y ANEXA RELACIÓN DE NOVEDADES] B --> C{¿Elementos obsoletos o dañados en la relación?} C -- SI --> D[SOLICITA CONCEJO TÉCNICO] D --> E[RELACIONA A INFORMACIÓN] C -- NO --> E E --> F[Relación de Novedades Formato de Inventario] F --> G((1)) G --> E E --> H[ACTUALIZA INFORMACIÓN] H --> End((3)) </pre>	<p>En caso de prueba selectiva, procede a realizar el inventario sin comunicar previamente al funcionario.</p> <p>Realiza el inventario físico de los bienes de propiedad de la institución con ayuda del lector de código de barras junto con el funcionario responsable, confrontando uno a uno los elementos que aparecen en el listado con los que se encuentran en el lugar.</p> <p>Diligencia el formato de inventario y anexa relación de novedades en caso de que se presenten.</p> <p>Si existen elementos obsoletos o averiados, relaciona esta información en el formato siempre y cuando cuenten con concepto técnico de la División de Mantenimiento Tecnológico.</p> <p>Remite a Inventarios el listado, formato de inventario y relación de novedades debidamente firmados tanto por el encargado de hacer el inventario, como por el funcionario responsable de los elementos.</p> <p>Si no hay novedades en el inventario actualiza información en el sistema y archiva documentos.</p> <p>Si hay elementos obsoletos o averiados debidamente sustentados con el concepto técnico de la División de Mantenimiento Tecnológico, realiza las modificaciones en el sistema. (Ver procedimiento de Baja de Elementos).</p>	<p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Encargado de realizar el inventario.</p> <p>-Encargado de realizar el inventario.</p> <p>-Encargado de realizar el inventario.</p> <p>-Encargado de realizar el inventario.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p>	<p>-Cap IV, Art 37 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 59 Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap VII, Art 59 Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap III, Art 27 Reglamento de Inventario UIS. -Cap VI, Reglamento de inventarios UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD 2((2)) --> D1{¿Encuentra sobrantes?} D1 -- SI --> C1[CONSULTA NOMBRE A QUIEN ESTA REGISTRADO EL ELEMENTO] D1 -- NO --> 2 C1 --> D2{¿Esta registrado en el sistema?} D2 -- SI --> D3{¿Desea traslado?} D2 -- NO --> I1[INVESTIGA RAZONES DEL NO REGISTRO] D3 -- SI --> D4[DILIGENCIA MEMORANDO] D3 -- NO --> I2[INGRESO DE ELEMENTOS] D4 --> M[Memorando] M --> R[REALIZA TRASLADO] I1 --> J(()) I2 --> J R --> J J --> 3((3)) J --> D5{¿Existen faltantes?} D5 -- SI --> C2[CONSULTA EN EL SISTEMA] D5 -- NO --> T[TERMINA PROCEDIMIENTO] C2 --> 4((4)) </pre>	<p>Si se encuentran sobrantes, consulta en el sistema a nombre de qué funcionario se encuentra registrado el elemento.</p> <p>Si el elemento sobrante no está registrado en el sistema, investiga las razones por las cuales no se realizó el registro; si realmente es de propiedad de la Universidad procede a ingresarlo. (Ver Procedimiento de Ingreso de Elementos al Inventario).</p> <p>Consulta con el responsable si realiza el traslado de éste, para lo cual diligencia un memorando con la descripción del elemento, cantidad, número de inventario, firma de quien entrega y de quien recibe.</p> <p>Si realiza el traslado, registra en el sistema: código del Instituto de Lenguas de la UIS y del funcionario solicita el traslado, código de la unidad o persona que recibe el elemento, tipo y número de documento de esta última. El nuevo responsable del elemento firma el memorando y digita su clave en el sistema para aceptar el traslado.</p> <p>En caso de encontrar faltantes, consulta en el sistema cuando se incluyó el elemento y revisa el registro histórico para determinar quién es el responsable del elemento.</p>	<p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p>	<p>-Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>-Cap III, Art 24 Reglamento de Inventario UIS.</p>

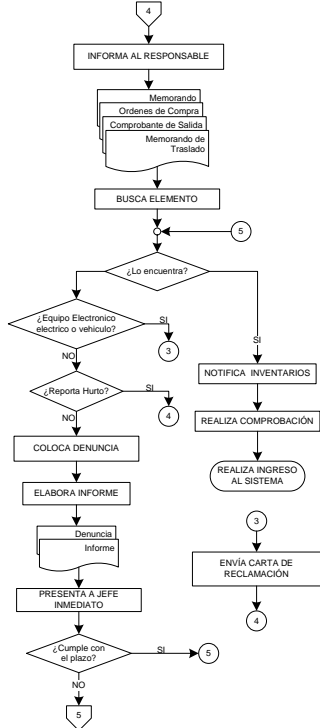

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Informa al responsable por medio de un memorando adjuntando copias de recibo de la orden de compra, comprobante de salida y memorando de traslado, en caso de haberse realizado, y le solicita la búsqueda del elemento y su reporte en un periodo no mayor a 8 días.</p> <p>Si se presentan faltantes firma memorando y realiza la búsqueda del elemento.</p> <p>Si encuentra elemento en plazo establecido notifica a inventarios.</p> <p>Realiza comprobación del bien e ingresa información al sistema.</p> <p>En caso de que el bien no aparezca, coloca el denuncia ante una inspección de policía o en la fiscalía.</p> <p>En caso de equipo eléctrico, electrónico o vehículos, envía carta de reclamación solicitando el pago del siniestro a la compañía aseguradora, junto con copia de acta de inspección ocular, copia al carbón del denuncia, informe del responsable, información del bien afectado correspondiente al listado y copia de por lo menos dos cotizaciones actualizadas del bien.</p> <p>Excluye el elemento de los inventarios de la Universidad registrando en el sistema: número consecutivo o número de inventario asignado al elemento, código correspondiente al tipo de baja y razón de la baja. Verifica que no quede bajo responsabilidad de algún funcionario. (Ver procedimiento de Baja de Elementos).</p> <p>Estudia los documentos presentados y realiza el pago del bien, de acuerdo al contrato con la Universidad. (Ver Procedimiento de Ingreso por Bancos).</p> <p>Elabora informe detallando de lo sucedido, adjunta el denuncia y los presenta a su jefe inmediato. Envía estos documentos a La Sección de Inventarios.</p> <p>En caso de no cumplir, la Sección de Inventarios comunica por escrito a Control Interno Disciplinario.</p>	<p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Responsable Elemento.</p> <p>-Responsable Elemento.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Sección Inventarios UIS.</p> <p>-Compañía Aseguradora</p> <p>-Responsable Elemento.</p> <p>-Sección de inventarios UIS.</p>	<p>-Cap VII, Art 70; Cap VI Art 53,54 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI, Reglamento de inventarios UIS.</p> <p>-Estatuto Presupuestal.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Cuando el funcionario reporta hurto o pérdida del elemento, realiza la inspección ocular junto con Evaluación y Control de Gestión y elabora un acta con la descripción de los hechos.</p> <p>Envía acta de inspección ocular, informe del responsable y denuncia a Contabilidad, Oficina de Control Interno Disciplinario y al jefe inmediato del responsable del bien.</p> <p>Estudia el caso, emite concepto determinando si hubo responsabilidad por parte del funcionario que tenía el bien en su inventario y en este caso inicia proceso disciplinario.</p> <p>Si se comprueba responsabilidad por parte del funcionario, y el bien corresponde a elementos menores, éste debe realizar la reposición o cancelar su valor total. Si el bien corresponde a elementos mayores, el funcionario debe cancelar la diferencia entre el valor de mercado del bien y el valor reconocido por la aseguradora.</p> <p>Si el funcionario no fue encontrado responsable elabora el registro contable correspondiente.</p> <p>Envía notificación a Vicerrectoría Administrativa, Evaluación y Control de Gestión, Inventarios, Contabilidad y al responsable del bien.</p>	<p>-Sección Inventarios UIS. -Evaluación y Control de Gestión UIS.</p> <p>-Sección Inventarios</p> <p>-Control Disciplinario Interno UIS.</p> <p>-Control Disciplinario Interno UIS.</p> <p>-Sección Contabilidad UIS.</p> <p>-Control Disciplinario Interno UIS.</p>	<p>-Cap VI Art 55 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap VI Art 54 Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap III, Art 24 Reglamento de inventario UIS.</p> <p>-Cap III, Art 24 Reglamento de inventario UIS.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start([5]) --> Decision1{¿Hubo responsabilidad?} Decision1 -- SI --> Task1(TRASLADA CUENTA DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA A FISCAL) Decision1 -- NO --> Task2(ELABORA REGISTRO CONTABLE CORRESPONDIENTE) Task1 --> Merge((3)) Task2 --> Merge Merge --> Task3(JUNTO CON EL INSTITUTO DE LENGUAS HACE ESTUDIO PARA DETERMINAR LA RECUPERACIÓN DEL BIEN) Task3 --> Decision2{¿Reposición aprobada?} Decision2 -- NO --> Task4[PROCEDIMIENTO DE COMPRAS] Decision2 -- SI --> Task5(FINALIZA) </pre>	<p>Una vez emitido el concepto de Control Interno Disciplinario, si se declara responsabilidad por parte de la persona que tenía a su cargo el bien, realiza el traslado de la cuenta de responsabilidad administrativa a la cuenta de responsabilidad fiscal. Si el funcionario no fue encontrado responsable elabora el registro contable correspondiente.</p> <p>Realizado el desembolso, determina si existe la necesidad de adquirir el bien nuevamente, y en este caso realiza la respectiva reposición teniendo en cuenta que debe cumplir con las mismas características del bien desaparecido; de lo contrario, debe reponerlo por otro similar o de mejores condiciones. (Ver Procedimiento de Compras).</p> <p>En caso de no ser aprobada la reposición, el dinero ingresa al fondo de Vicerrectoría Administrativa.</p>	<p>-Sección Contabilidad UIS.</p> <p>-Vicerrectoría Administrativa</p> <p>-Vicerrectoría Administrativa</p>	<p>-Cap III, Art 24 Reglamento de inventario UIS.</p> <p>-Acuerdo 052/94, Reglamento General de Contratación UIS.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Ofrec
exter


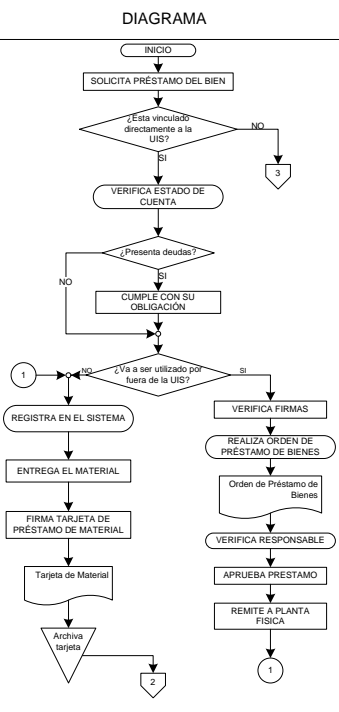
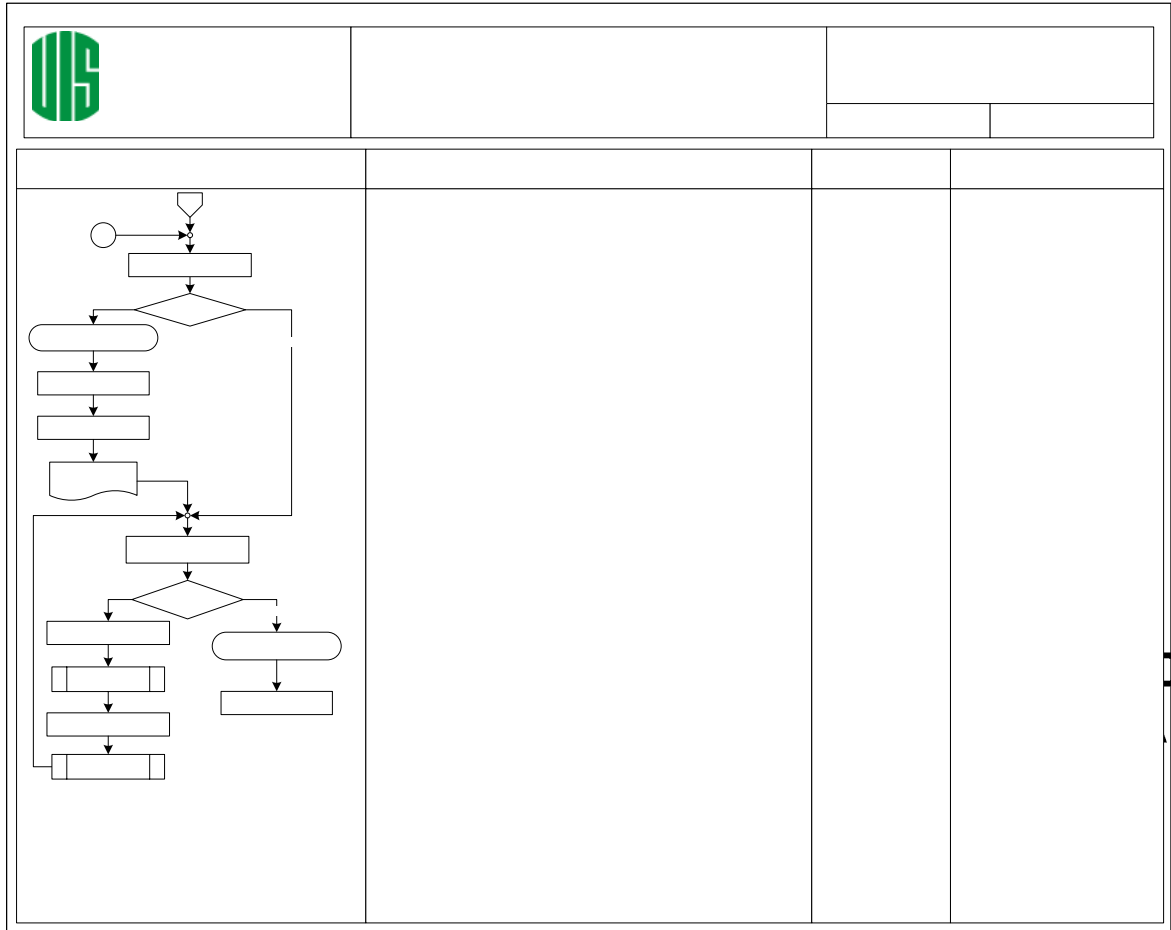
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INVENTARIOS		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	PRÉSTAMO DE BIENES		Código: IL.F04.04	Hoja 1 de 3
Elaboró:	A.CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 3 de 2004	
Revisó:	Olga Uribe - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 4 de 2004	
Aprobó:	Mariela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Solicita préstamo del bien.</p> <p>Si la persona interesada en el préstamo esta vinculada a La Universidad, ya sea como Servidor UIS o como estudiante, consulta en el sistema el estado de cuenta del solicitante, ingresando el código del estudiante o cédula del servidor. Si presenta deudas, le informa el concepto para que el solicitante se ponga al día con sus obligaciones antes de concederle el préstamo.</p> <p>Se pone al día con sus obligaciones.</p> <p>Si el bien se va a utilizar fuera de las instalaciones de la Universidad, realiza la correspondiente solicitud, la cual debe estar firmada por el responsable del elemento y por su jefe inmediato.</p> <p>Si la solicitud requiere salida del elemento, verifica en los listados las firmas del responsable y del jefe inmediato y que el elemento se requiera para labores misionales. Elabora Orden de Préstamo de Bienes (Ver Anexo A1.18), debidamente firmada por la persona responsable del bien y por el jefe inmediato. Envía orden de préstamo a Inventarios.</p> <p>Verifica en el sistema el responsable del elemento, si no hay inconsistencias, aprueba solicitud de préstamo y la remite a Planta Física para que permita la salida del bien.</p> <p>Diligencia el préstamo registrando en el sistema: nombre y código o número de identificación del solicitante, fecha de préstamo, número de inventario del elemento, valor de éste y fecha de entrega. Entrega el elemento al solicitante, el cual firma la planilla o tarjeta correspondiente (Ver Anexo A1.23, Anexo A1.25) como constancia de que ha recibido el bien.</p> <p>Archiva la tarjeta hasta cuando se efectuó la entrega del bien Prestado.</p>	<p>-Interesado.</p> <p>-Área de Medios y Recursos Ins. De Lenguas UIS.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Interesado.</p> <p>-Área de Medios y Recursos Ins. De Lenguas UIS.</p> <p>-Sección de Inventarios UIS.</p> <p>-Área de Medios y Recursos Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Área de Medios y Recursos Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>- Cap V, Art 38, Reglamento Inventarios UIS.</p>



**DAD IN
NDER.**

DIAGRAMA

1

3

ENTREGA MATERIAL

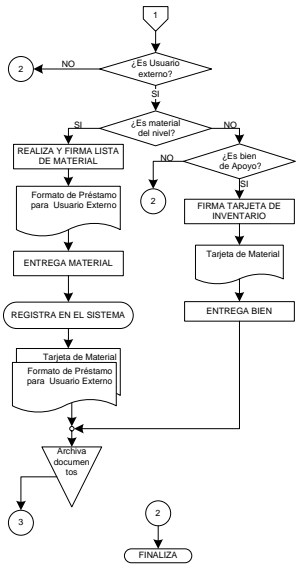
NO


¿Entrega a tiempo?

GENERA MULTA

CANCELA MULTA

PRESENTA RECIBO


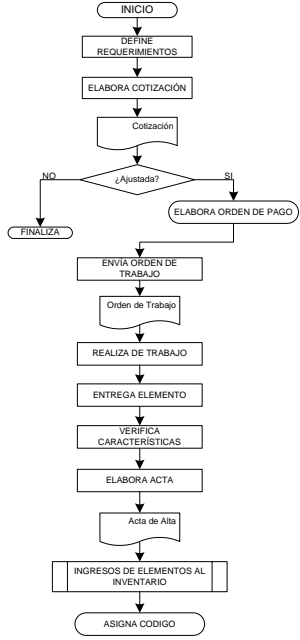
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Consulta si el solicitante esta clasificado como usuario externo. Los usuarios externos son los ejecutores de contratos con la Universidad Industrial de Santander, sin relación laboral, es decir, las personas vinculadas bajo mecanismos de tercerización, así como el personal externo que desempeñe actividades al servicio de la Universidad.</p> <p>NOTA: El director del Instituto de lenguas de la UIS debe hacer entrega a los usuarios externos del inventario encomendado para su uso y será responsable de adoptar y ejercer los controles que estime necesarios para velar por el uso y adecuada conservación de los bienes. La omisión de estos deberes lo hará solidariamente responsable por los hechos u omisiones del personal externo.</p> <p>Si es Usuario externo y el material a préstamo corresponde al a las actividades propias a realizar durante el periodo que dure el ciclo académico, diligencia formato para préstamo de usuario externo. Para este trámite se diligenciará el "Formato de Préstamo para Usuario Externo" (Ver Anexo A1.19), el cual debe estar debidamente firmado por La Dirección del Instituto de Lenguas, el usuario externo que hará uso de ellos y el representante legal de la empresa contratista o su delegado debidamente autorizado. El Grupo de Inventarios enviará copia de este formato a la entidad proveedora de personal con destino a la hoja de vida del usuario externo. Los usuarios externos son responsables por la custodia y adecuado manejo de los bienes; conforme a la Ley responden, además, por daño fiscal en los casos de hurto, pérdida, daño o mal manejo de los elementos que se les han confiado. La dirección de El Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Si el bien corresponde a bien de apoyo docente, como grabadoras, Audifonos, libros auxiliares o guías, casetes de audio y video, CD, televisores, video caseteras y equipo de de computo, cuyo uso será exclusivo en las horas diarias correspondientes a las clases respectivas de los programas en lenguas extranjeras del Instituto, se autoriza su préstamo solo con la firma en la planilla de préstamo de inventario (Ver Anexo A1.23) o planilla de préstamo (Ver Anexo A1.24).</p>	<p>-Área de Medios y Recursos Inst. de Lenguas.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas de la UIS.</p> <p>-Solicitante. -Dirección Ins. de Lenguas de la UIS.</p> <p>-Área de Medios y Recursos Ins. de Lenguas UIS.</p>	<p>-Cap II, Art 30, Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap II, Art 31-32, Reglamento de Inventarios UIS.</p> <p>-Cap II, Art 31-32, Reglamento de Inventarios UIS.</p>


				

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Trami
dentro

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INVENTARIOS	MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	INGRESOS DE ELEMENTOS POR FABRICACIÓN	Código: IL.F04.05	Hoja 1 de 1
	Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS Revisó: Martha Bultrago - Marbeen Mosquera Aprobó: Mariela Gómez	Fecha de Creación: Agosto 3 de 2004	
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Define los requerimientos o especificaciones de los elementos a adquirir por medio de una unidad fabricante en la Universidad y solicita cotización.</p> <p>Elabora cotización solicitada y la envía al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Evalúa cotización y si ésta se ajusta a sus necesidades, elabora en el sistema la orden de trabajo (Ver Anexo A1.07) y compromete el monto para pago.</p> <p>De acuerdo con las condiciones de pago acordadas con la unidad fabricante realiza el traslado parcial o total del valor de la orden.</p> <p>Envía orden de trabajo a la unidad fabricante.</p> <p>Recibe orden de trabajo y fabrica el bien. Hace entrega del bien al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>El Ordenador del Gasto verifica que los elementos cumplan con las especificaciones dadas.</p> <p>Elabora Acta de Alta por Fabricación (Ver Anexo A1.15) y la envía a Inventarios y Contabilidad firmada por La dirección del Instituto de Lenguas de la UIS y la UAA fabricante.</p> <p>Si el traslado de rubros fue parcial, hace el respectivo traslado por el valor restante.</p> <p>Realiza trámite de Ingreso de Elementos al Inventario (Procedimiento de Ingresos a Inventarios).</p> <p>Si se trata de elementos devolutivos mayores, el sistema asigna un número de inventario y si se trata de elementos devolutivos menores el sistema asigna un número de registro. En ambos casos este número corresponde a un número consecutivo de acuerdo al tipo de elemento (mayor o menor).</p>	<p>-Áreas Funcionales Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-UAA Fabricante.</p> <p>- Ordenador del Gasto.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-UAA Fabricante.</p> <p>-Ordenador del gasto.</p> <p>-Área de Soporte Técnico ILUIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Área de Soporte Técnico ILUIS.</p> <p>-Área de Soporte Técnico ILUIS.</p>	<p>-Cap II, Art 13,Reglamento de Inventario UIS.</p> <p>Reglamento de inventarios UIS.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORÓ

Estud
para


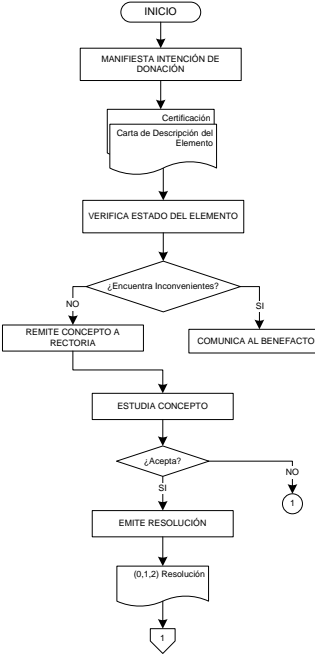
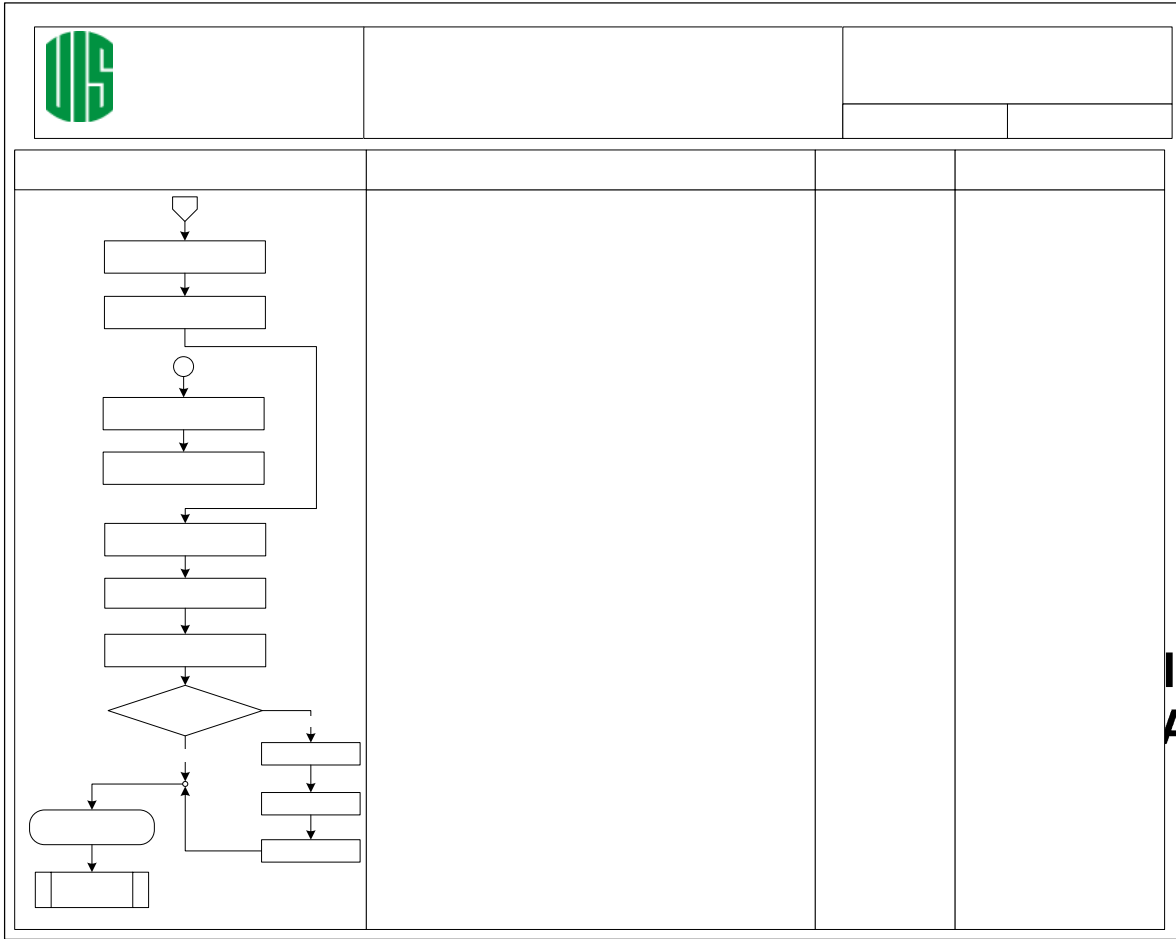
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	INVENTARIOS	MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	TRAMITE DE DONACIÓN DE BIENES	Código: IL.F04.06	Hoja 1 de 2
Elaboró: A. CAMPILLO A. GRANADOS		Fecha de Creación: Agosto 3 de 2004	
Revisó: Martha Bultrago - Marbeen Mosquera		Ultima Modificación: Octubre 4 de 2004	
Aprobó: Mariela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Manifiesta su intención de donación por medio de una carta dirigida a la Universidad en la cual describe el elemento.</p> <p>Esta carta debe ir acompañada de certificación expedida por el revisor fiscal de la empresa si lo tiene o, en su defecto, de un contador público con certificado de antecedentes disciplinarios vigente. En dicha certificación se debe señalar el valor en libros y el valor de mercado del bien. El valor en libros debe considerar el costo de adquisición, los ajustes por inflación efectuados hasta la fecha y la depreciación acumulada; el valor de mercado del bien se puede presentar por medio de cotización, perito o a través de lonja en el caso de bienes inmuebles.</p> <p>Una vez recibida la carta, verifica el estado del elemento junto con la unidad asesora correspondiente (Ver Anexo 01: Unidades Asesoras). Si es necesario solicita a un experto o perito el avalúo real de la propuesta de donación. Analiza la conveniencia de aceptar la donación seleccionando el menor valor entre los enunciados anteriormente.</p> <p>En caso de no encontrar inconvenientes remite concepto a Rectoría, de lo contrario comunica al beneficiador.</p> <p>Estudia el concepto emitido por El instituto de Lenguas de la UIS. Si acepta la donación emite resolución.</p>	<p>-Benefactor.</p> <p>-Benefactor.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS. -Unidades Asesoras.</p> <p>-Dirección Ins. de Lenguas UIS.</p> <p>-Rectoría UIS.</p>	



**IDAD IN
ANDER**

DIAGRAMA

1

DEFINE UNIDAD QUE ASUME
LEGALIZACIÓN

ENVÍA COPIA A INVENTARIOS
INSTITUTO DE LENGUAS UIS

1


COMUNICA NEGATIVA AL
INSTITUTO DE LENGUAS UIS

COMUNICA NEGATIVA AL
BENEFACTOR



RECURSOS HUMANOS

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

**MAN
ACA
INST**

ELABO

Llevar
realiz
presup


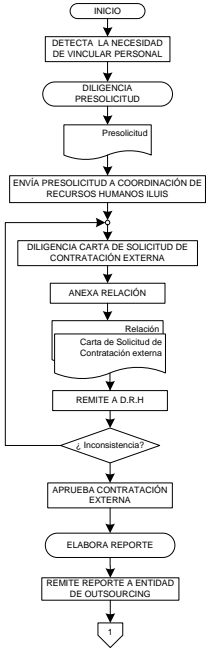
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES POR OUTSOURCING (FONDO ESPECIAL Y FONDO COMÚN)		Código: ILRH.01	Hoja 1 de 2
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Julio 30 de 2004	
	Revisó:	Marbeen Mosquera	Última Modificación: Agosto 1 de 2004	
Aprobó:	Maríela Gómez			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Detecta la necesidad de contratación de personal para el desarrollo propio de las actividades de la organización.</p> <p>Diligencia la presolicitud de contratación en donde se relaciona el tipo de servicio que se requiere contratar.</p> <p>Presenta formato de presolicitud (Ver Anexo A1.27) a la Coordinación de Recursos Humanos, con el fin de estipular detalles de la contratación.</p> <p>Diligencia carta de solicitud de contratación externa, en donde se realiza formalmente la necesidad de contratación de personal en el ILUIS, la carta debe llevar como anexo la relación del personal que se requiere para la prestación de servicios, ambos documentos son impresos para ser remitidos a la dependencia que corresponde.</p> <p>Remite los documentos anteriormente nombrados a la División de recursos Humanos de la UIS.</p> <p>Si se presentan inconsistencias en los documentos se debe diligenciar nuevamente los mismos con el propósito de llevar a cabo el trámite de los papeles en forma correcta.</p> <p>Aprueba la contratación externa del personal a vincular al ILUIS.</p> <p>Elabora un reporte en donde se registra la aprobación del requerimiento de contratación solicitada por el ILUIS. Remite el reporte de aprobación de contratación a la entidad encargada de realizar las funciones de entidad contratante por outsourcing.</p>	<p>-Áreas funcionales del ILUIS.</p> <p>-Áreas funcionales del ILUIS.</p> <p>-Áreas funcionales del ILUIS.</p> <p>-Coordinación de Desarrollo Humano del ILUIS</p> <p>-Coordinación de Desarrollo Humanos del ILUIS.</p> <p>-División de Recursos Humanos UIS</p> <p>-División de Recursos Humanos UIS.</p> <p>-División de Recursos Humanos UIS.</p>	<p>-Resolución No. 080 Febrero 11/2003.</p>



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL
DE SANTANDER.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES POR
OUTSOURCING
(FONDO ESPECIAL Y FONDO COMÚN)

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD
ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL
INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS

Código: ILRH.01

Hoja 2 de 2

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre>graph TD; Start([1]) --> A[DILIGENCIA CONTRATACIÓN EN ENTIDAD DE OUTSOURCING]; A --> B[INICIA LABORES];</pre>	<p>Diligencia contratación con la entidad de Outsourcing, con el propósito de finalizar la tramitología de la vinculación.</p> <p>Inicia labores respectivas a la contratación elaborada.</p>	<p>-Entidad de Outsourcing.</p> <p>-Personal vinculado laboralmente al ILUIS.</p>	

**MAN
ACA
INST**

ELABO

Llevar
Lengu


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		
	VINCULACIÓN DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Código: IL.RH.02	Hoja 1 de 2	
	Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS	Fecha de Creación: Julio 30 de 2004		
	Revisó:	Marbeen Mosquera	Ultima Modificación: Agosto 1 de 2004		
Aprobó:	Marilei Gómez				

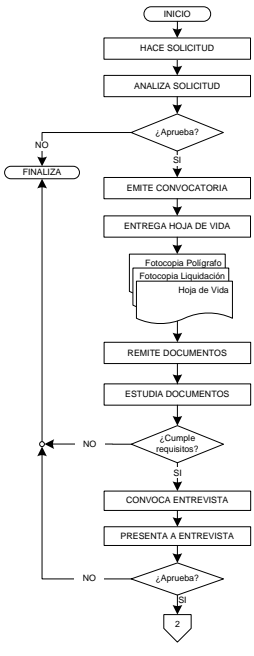

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> HACE[HACE SOLICITUD] HACE --> ANALIZA[ANALIZA SOLICITUD] ANALIZA --> APRUEBA1{¿Aprueba?} APRUEBA1 -- NO --> FINALIZA1([FINALIZA]) APRUEBA1 -- SI --> EMITE[EMITE CONVOCATORIA] EMITE --> ENTREGA[ENTREGA HOJA DE VIDA] ENTREGA --> DOCUMENTOS[Fotocopia Polígrafo Fotocopia Liquidación Hoja de Vida] DOCUMENTOS --> REMITE[REMITA DOCUMENTOS] REMITE --> ESTUDIA[ESTUDIA DOCUMENTOS] ESTUDIA --> CUMPLE{¿Cumple requisitos?} CUMPLE -- NO --> FINALIZA1 CUMPLE -- SI --> CONVOCA[CONVOCA ENTREVISTA] CONVOCA --> PRESENTA[PRESENTA A ENTREVISTA] PRESENTA --> APRUEBA2{¿Aprueba?} APRUEBA2 -- NO --> FINALIZA1 APRUEBA2 -- SI --> 2[2] </pre>	<p>Realiza solicitud de vinculación de Auxiliar Administrativo a la Coordinación de Desarrollo Humano.</p> <p>Analiza la solicitud en base a la viabilidad y necesidad de la vinculación del Auxiliar Administrativo.</p> <p>Si la solicitud es aprobada, emite convocatoria por medio de la ubicación de anuncios con la información de los requisitos mínimos normativos de la Auxiliatura, en las distintas Unidades Académicas y/o Administrativas. Si no es aprobada la solicitud, finaliza procedimiento.</p> <p>Entrega hoja de vida en secretaría, anexo a ella las fotocopias del último polígrafo y del último recibo de pago de matrícula.</p> <p>Recibe hoja de vida y la remite a la Coordinación de Desarrollo Humano de ILUIS.</p> <p>Estudia hoja de vida y verifica requisitos.</p> <p>Si cumple con los requisitos, convoca a entrevista al estudiante UIS interesado en la Auxiliatura con El Jefe del Área Funcional solicitante y El Jefe del Área de Desarrollo Humano. En la que se evalúan las competencias del aspirante para la Auxiliatura y se le informara el sobre el beneficio que obtendrá en contraprestación. El Estudiante UIS debe presentar de esta entrevista el original de los los documentos de soporte de su hoja de vida: Último Polígrafo y último recibo de pago de matrícula con el fin de validar su autenticidad. NOTA: La contraprestación ofrecida al Estudiante UIS será dada por medio de los programa académicos de la ILUIS. El valor de cada Programa, junto con el material requerido, tiene un equivalente en horas laboradas por el auxiliar</p> <p>Si no cumple con los requisitos finaliza procedimiento.</p>	<p>-Jefes de Áreas Funcionales ILUIS</p> <p>-Dirección ILUIS.</p> <p>-Jefe Coor. Desarrollo Humano ILUIS.</p> <p>-Coor. Desarrollo Humano ILUIS.</p> <p>-Estudiante UIS.</p> <p>-Secretaria.</p> <p>-Dirección ILUIS.</p> <p>-Coor. Desarrollo Humano ILUIS.</p> <p>- Coor. Desarrollo Humano ILUIS.</p> <p>- Coor. Desarrollo Humano ILUIS.</p> <p>-Jefe de Área Funcional solicitante ILUIS</p>	<p>-Acuerdo de Consejo Superior UIS. No. 066 de Octubre 21 2003. Art No.3.</p> <p>-Acuerdo de Consejo Superior UIS. No. 066 de Octubre 21 2003. Art No.3 y Art No 4.</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre>graph TD; Start([1]) --> Vinc[REALIZA VINCULACIÓN]; Vinc --> Contrato{{Contrato}}; Contrato --> Indu[REALIZA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN]; Indu --> Lab[INICIA LABORES];</pre>	<p>Si aprueba la entrevista, realiza vinculación al Instituto de Lenguas como Auxiliar administrativo.</p> <p>Realiza inducción y capacitación en las tareas propias de la Auxiliatura.</p> <p>Inicia Labores.</p>	<p>-Coor. Desarrollo Humano ILUIS.</p> <p>-Jefe de Área Funcional solicitante ILUIS</p> <p>-Estudiante UIS.</p>	<p>-Acuerdo de Consejo Superior UIS. No. 066 de Octubre 21 2003. Art No.7.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABO

Llevar
Orden
UIS.


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	
	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES POR OPS (FONDO ESPECIAL)		Código: IL.RH.111	Hoja 1 de 2
Elaboró:	A. CAMPILLO A. GRANADOS			Fecha de Creación: Julio 30 de 2004
Revisó:	Marbeen Mosquera			Última Modificación: Agosto 1 de 2004
Aprobó:	Mariela Gómez			

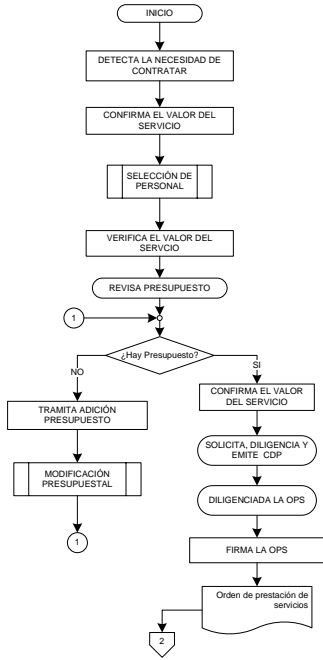
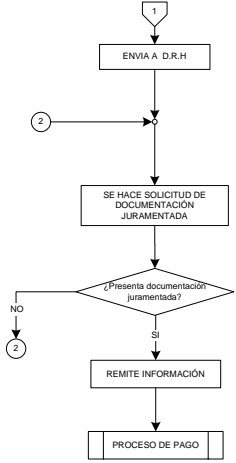

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>Detecta la necesidad de contratar un trabajo o un servicio por Orden de prestación de servicio.</p> <p>Confirma directamente con la D.R.H de la UIS y se envía carta indicando el servicio requerido.</p> <p>Se selecciona al candidato de acuerdo al perfil establecido.</p> <p>Se verifica y/o asigna el valor de servicio de acuerdo al perfil del cargo. Cuando se trate de personal profesional, la tarifa será fijada por la D.R.H de la UIS, previo estudio de la hoja de vida del candidato y con fundamento en su en la reglamentación que al respecto le es aplicable.</p> <p>De acuerdo al valor establecido por el profesional encargo en la D.R.H el la UIS, verifica si dicho servicio se encuentra presupuestado.</p> <p>Si no existe presupuesto para la contratación del servicio, puede recurrir realizar las acciones pertinentes para adicionar presupuesto.</p> <p>Solicita, diligencia y aprueba CDP y Diligencia OPS (Ver anexo A1.28).</p> <p>Una vez diligenciado el CDP, se procede a diligenciar la OPS.</p> <p>La dirección de la Instituto de Lenguas de la UIS y el contratista firman la OPS.</p>	<p>-Dirección Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Profesional de D.R.H</p> <p>-Dirección Ins. Lenguas UIS</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Dirección Instituto de Lenguas UIS.</p> <p>-Contratista</p>	<p>Reglamento General de Contratación UIS Acuerdo 052 de 1994. Cap.III. Art.32</p> <p>-Res 080 de 2003-Rector: Art.1</p> <p>-AC. CS 021 de 1993</p>

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD Start((1)) --> Envia[ENVIA A D.R.H.] Envia --> Solicita[SE HACE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN JURAMENTADA] Solicita --> Decide{¿Presenta documentación juramentada?} Decide -- SI --> Remite[REMITE INFORMACIÓN] Remite --> Proceso[PROCESO DE PAGO] Decide -- NO --> Callout2((2)) Callout2 --> Start </pre>	<p>Se envía la OPS a la D.R.H, para darle el visto bueno, de valor a pagar.</p> <p>presenta los siguientes documentos: un recibo de consignación por un valor equivalente al 3% de 1 SMMLV (\$ 10.740) del año 2004 y a la copia del formulario de consignación se le deberá anexar una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor moroso con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes. De no presentarla se hace nuevamente la solicitud al interesado.</p> <p>Una vez recibidos estos documentos; enviará una comunicación por correo tradicional a la Contaduría General de la Nación solicitando los certificados de deudor correspondiente.</p> <p>Elabora los ordenes de pago de conformidad al avance y cumplimiento del trabajo y diligencia pago.</p> <p>NOTA: Pueden darse pagos únicos o parciales. Este ultimo en función de dar la labor contratada, caso en el cual se requieren el diligenciamiento de la orden de pago, adjuntando la OPS respectiva.</p>	<p>-Coor. Des. Humano Ins. Lenguas UIS</p> <p>- Persona Natural ó Juridica.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Coordinación Financiera Ins. Lenguas UIS.</p>	<p>- Acuerdo 052 de 1994. Cap.III. Art.32</p> <p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 50 de 2004 de la Contaduría General de la Nación.</p>

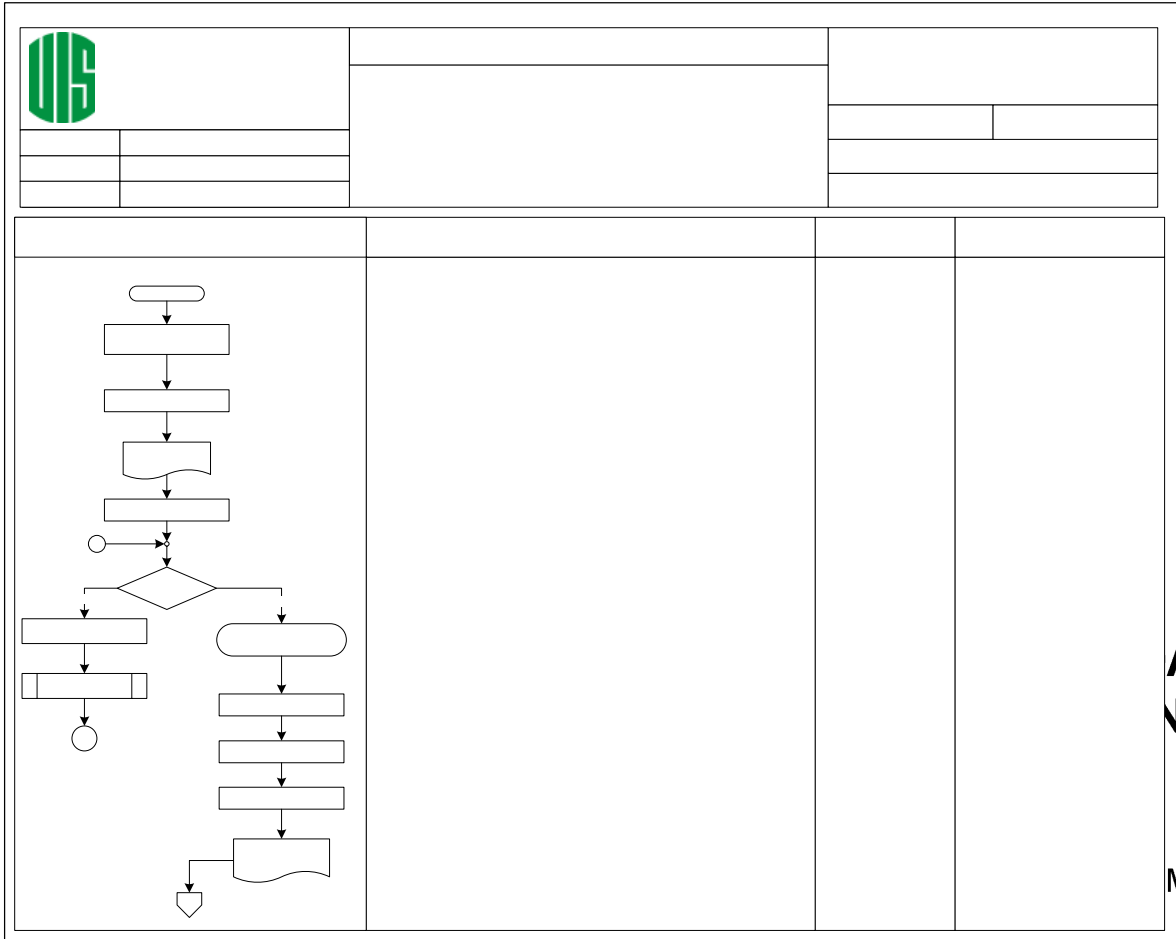
				

**MAN
ACA
INST**

ELABO

Llevar
opera
presup

- **Aplic**
que p



**AD IND
NDER.**

MPILLO A

Marbeen M

Mariela G

Revisó:

Aprobó:

DIAGRAMA


INICIO

DETECTA LA NECESIDAD
DE CONTARTAR

CONFIRMA VALOR



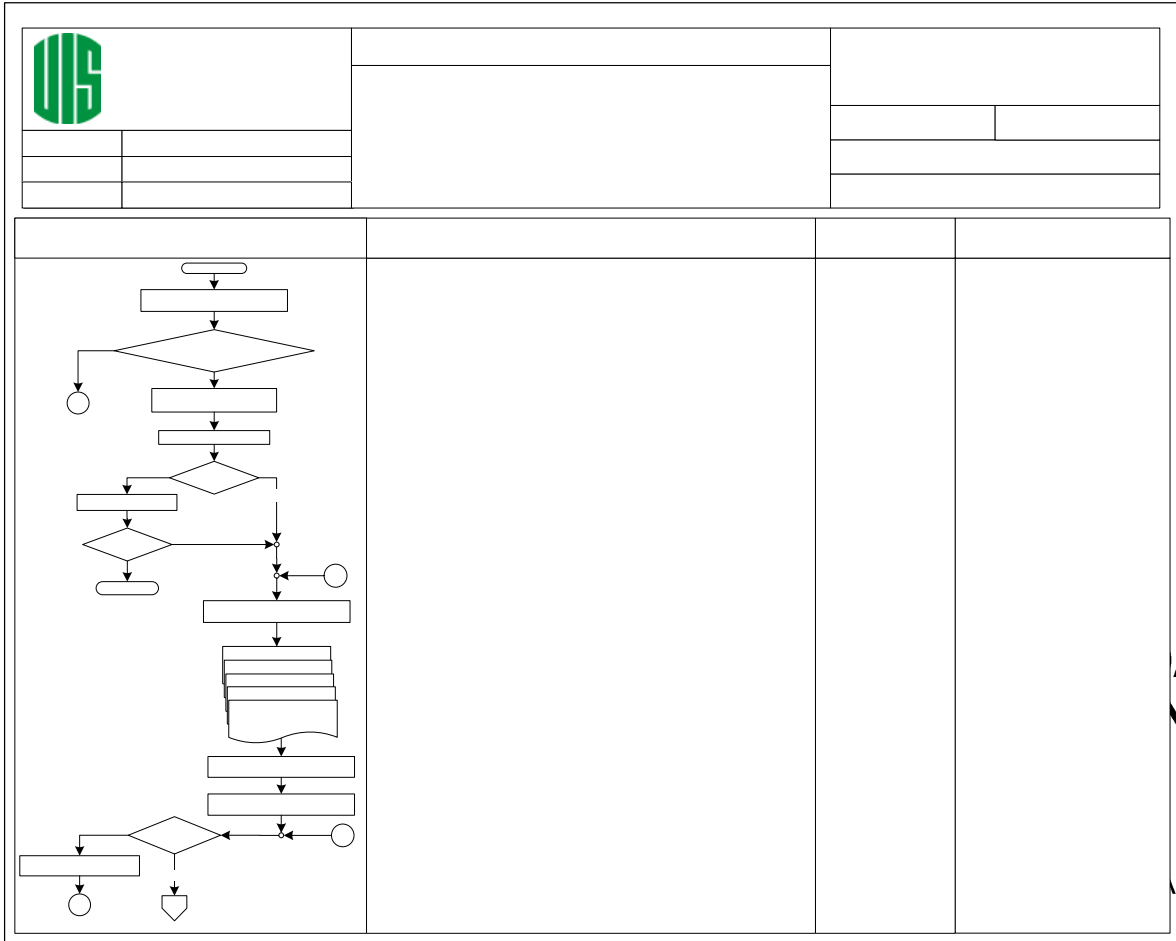
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((1)) --> Request[SE HACE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN JURAMENTADA] Request --> Decision{¿Presenta documentación juramentada?} Decision -- SI --> Inform[REMITE INFORMACIÓN] Inform --> Service[PRESTA EL SERVICIO] Service --> Payment[PROCESO DE PAGO] Decision -- NO --> Loop((2)) Loop --> Start </pre>	<p>Presenta los siguientes documentos: un recibo de consignación por un valor equivalente al 3% de 1 SMMLV (\$ 10.740) del año 2004 y a la copia del formulario de consignación se le deberá anexar una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor moroso con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes. De no presentarla se hace nuevamente la solicitud a la parte interesada.</p> <p>Una vez recibidos estos documentos; enviará una comunicación por correo tradicional a la Contaduría General de la Nación solicitando los certificados de deudor correspondiente.</p> <p>Presta el servicio solicitado.</p> <p>Se procede a seguir con el Procedimiento Financiero Documentado de Pago.</p>	<p>-Persona Natural ó Jurídica.</p> <p>-División Financiera UIS.</p> <p>-Entidad de Outsourcing.</p> <p>-Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 50 de 2004 de la Contaduría General de la Nación.</p> <p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 50 de 2004 de la Contaduría General de la Nación.</p>

**MAN
ACA
INST**

ELABORO

Llevar
diferen
presup



Revisó:

Marbeen M

Aprobó:

Mariela G

DIAGRAMA

INICIO

SOLICITA CONTRATACION PERSONAL DOCENTE

SI

¿Existe vinculación del docente con el Ins...

NO

HACE OFRECIMIENTO LABORAL

1

EMITE CONCEPTO



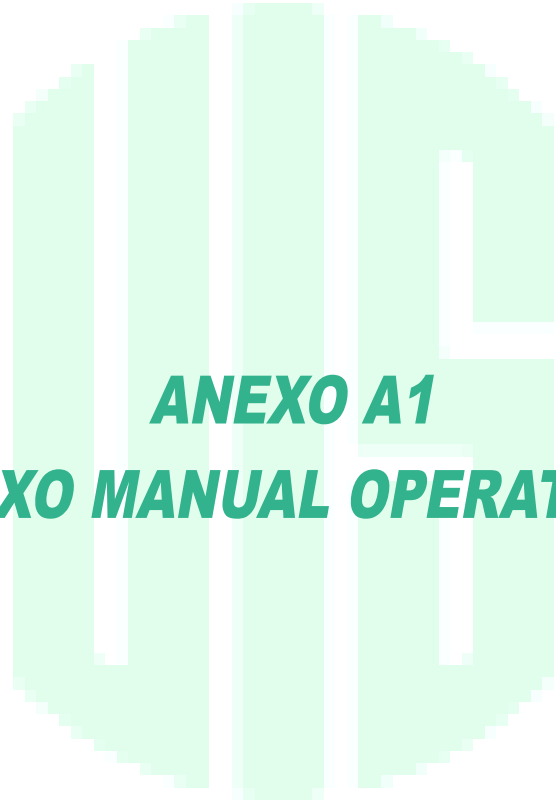
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((1)) --> A[CONFRONTA INFORMACION] A --> B{¿Es correcta?} B -- SI --> C((4)) B -- NO --> D{¿Otro candidato?} D -- SI --> E((3)) D -- NO --> F[ACABA LA VERIFICACION DE INFORMACION] F --> E C --> G[INGRESA SOLICITUD AL SISTEMA] G --> H[REMITE DOCUMENTOS AL ILLUIS] H --> I[ENVIÁ LISTA DEL PERSONAL DOCENTE NOMBRADO Y DOCUMENTO CON NOVEDADES] I --> J[Documentos de soporte, Listado de personal a contratar] J --> E Archiva[/Archiva/] </pre>	<p>Confronta información</p> <p>Si la información es incorrecta, debe conocerse si existe otro candidato para verificar la documentación de este, de lo contrario termina verificación de la información.</p> <p>Si existe otro candidato, verificación de la información suministrado por los candidatos</p> <p>Ingresa solicitud al sistema, con lo cual queda diligenciado el nombramiento del Instructor, por parte del Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Remite Documentos al Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Archiva documentos</p> <p>Envía la lista que contiene al personal Instructor a contratar por el Instituto de Lenguas de la UIS a la D,R,H de la UIS y la documentación de soporte, que contiene anexas las novedades respectivas para vincular al Instructor.</p>	<p>-Funcionario Div. Recursos Humanos UIS.</p> <p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Funcionario Div. Recursos Humanos UIS.</p> <p>-Funcionario Div. Recursos Humanos UIS.</p> <p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Funcionario Div. Recursos Humanos UIS.</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((2)) --> A[ELABORA PROYECTO DE RESOLUCIÓN] A --> B{¿Modifica?} B -- SI --> C[SOLICITA MODIFICACIONES] C --> A B -- NO --> D[ELABORA RESOLUCIÓN] D --> E["(1,2) Copias de Resolución"] E --> F[DISTRIBUYE COPIAS] F --> G["DILIGENCIA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LAS PRESTACIONES SOCIALES"] G --> H["(0,1) Formato de Prestaciones sociales"] H --> End((4)) </pre>	<p>Realiza el proyecto de resolución y comunica a rectoría para su aprobación.</p> <p>En caso de no dar la aprobación al proyecto de resolución enviado por la D.R.H, solicita a la misma de las modificaciones necesaria.</p> <p>NOTA: El archivo de proyecto de resolución es consultado a través de la red (archivo compartido D.R.H -Rector-secretaría general). Una vez es aprobado el proyecto de resolución, da visto bueno y envía a secretaría general para su correspondiente elaboración.</p> <p>Consulta a través de la red el archivo compartido de proyecto de resolución con visto bueno, lo imprime, firma y envía para firma del rector o su delegado la resolución, finalmente envía copia a las siguientes dependencias: Evaluación y control de Gestión, contabilidad, División Financiera, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa, Planeación, Oficina Jurídica, División de Recursos Humanos e Instituto de Lenguas de la UIS.</p> <p>Una vez llega la Resolución de nombramiento a la D.R.H, se sacan una copia la cual es anexada a la hoja de vida, que esta archiva en la Coordinación de Desarrollo Humano del Instituto de Lenguas de la UIS</p> <p>Si el Instructor no ha estado vinculado con el Instituto de Lenguas de la UIS, o esta no ha sido continua, es necesario diligenciar la documentación relacionada con la Aseguradora de Riesgos Profesionales (ARP), la Entidad promotora de Salud (EPS) Y Pensión. El diligenciamiento de esta documentación se realiza un día antes de que el docente inicie su contrato laboral.</p>	<p>-Vicerrectoría Académica de la UIS.</p> <p>-Rector</p> <p>- Secretario de D.R.H UIS.</p> <p>- Secretario de D.R.H UIS.</p> <p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p>	<p>-R.P. : Tit. V Cap.I, Art. 38.</p>




DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD Start((3)) --> Process[SE HACE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN JURAMENTADA] Process --> Decision{¿Presenta documentación juramentada?} Decision -- SI --> Step1[REMITE INFORMACIÓN] Step1 --> Step2[ACTUALIZA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LAS PRESTACIONES SOCIALES] Step2 --> Step3[POSESION] Step3 --> Step4[INICIA LABORES] Decision -- NO --> Callout5((5)) Callout5 --> Process </pre>	<p>Si el Instructor se encuentra activo laboralmente, se actualizan los documentos de prestaciones sociales, los cuáles se diligencian un día antes de empezar labores.</p> <p>Presenta los siguientes documentos: un recibo de consignación por un valor equivalente al 3% de 1 SMMLV (\$ 10.740) del año 2004 y a la copia del formulario de consignación se le deberá anexar una declaración juramentada donde conste no encontrarse en situación de deudor moroso con el erario o haber suscrito acuerdos de pagos vigentes. De no presentarla se hace nuevamente la solicitud al interesado</p> <p>Una vez recibidos estos documentos; enviará una comunicación por correo tradicional a la Contaduría General de la Nación solicitando los certificados de deudor correspondiente.</p> <p>Hace llegar la documentación anteriormente nombrada a la División de Recursos Humanos de la UIS para tomar posesión del cargo.</p> <p>Procede a ejecutar labores como Instructor por medio de contrato HORA CÁTEDRA en El Instituto de Lenguas de la UIS.</p>	<p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Docente.</p> <p>-Coor. de Des. Humano Ins. Lenguas UIS.</p> <p>-Docente</p>	<p>-Ley 863 de 2003. -Circular Externa 57 de 2004. -Carta Circular 50 de 2004 de la Contaduría General de la Nación.</p> <p>-Resolución 882 de 2004 Octubre 11.</p>



ANEXO A1
ANEXO MANUAL OPERATIVO

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		UNIDADES ASESORAS	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.01	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.01	HOJA 1 DE 2

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, etc.

1. División de Servicios de Información (DSI)

Esta unidad asesora en todo lo relacionado con la adquisición de equipos de cómputo (tipo de elemento 7), servidores, redes, software (tipo de elemento 8) 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 un 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 existentes, 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 y el mantenimiento de software entre otros.

2. División de Mantenimiento Tecnológico

Suministra conceptos técnicos para la compra de equipos eléctricos, electrónicos, mecánicos y electromecánicos (tipo de elemento 1,4 y 5) y en algunos casos de repuestos para los mismos. Una vez la unidad académica y/o administrativa ha solicitado las cotizaciones necesarias, debe enviarlas a esta división para que realice un análisis de las mismas y emita concepto técnico teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad, las características de los equipos ofrecidos y sus parámetros técnicos y económicos. La División debe precisar las pólizas que deben ser solicitadas al proveedor teniendo en cuenta los lineamientos de la Universidad. En el momento en el cual 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.

3. Planeación

Como unidad asesora, capacita en el proceso de planeación a todas las UAA de la Universidad. Las unidades académicas y/o administrativas 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

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	UNIDADES ASESORAS	CODIGO: A1.01
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.01	HOJA 2 DE 2


viabilidad. Planeación revisa el cumplimiento de requisitos del proyecto, corrobora si está en los programas que la universidad tiene predeterminados, realiza la evaluación técnico-económica e informa al solicitante sobre la viabilidad del proyecto devolviéndolo para que ingrese en la programación hasta 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.

4. División de Planta Física

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 este tipo, 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 a lo contratado y sean de conformidad con las normas técnicas que apliquen. Al final de cada obra la unidad académica y/o administrativa emite un acta de recibo de obra con el visto bueno del Jefe de esta División.


5. Asesoría Jurídica

Como unidad asesora, es la encargada de la revisión jurídica de todo contrato suscrito en la Universidad. Toda unidad académica y/o administrativa que suscriba un contrato, debe enviarlo antes de su firma para la revisión y visto bueno y una vez legalizado, junto con los documentos soportes para su verificación. En los casos en que lo considere necesario, enviará una notificación escrita solicitando las respectivas modificaciones al contrato.

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		PÓLIZAS Y GARANTÍAS	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.02	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.02	HOJA 1 DE 2


En los contratos, convenios y órdenes (orden de compra, orden de trabajo y orden de prestación de servicios) que celebre la Universidad, deberán pactarse las siguientes garantías:

- **Garantía de Seriedad de Oferta:** Para el caso de la contratación de bienes, obras o servicios cuyo monto sea superior a 30 SMLMV, las propuestas deben permanecer válidas durante un período especificado en las cotizaciones, términos de referencia o pliegos de condiciones, que sea suficiente para permitirle a la universidad llevar a cabo la comparación y evaluación de propuestas, obtener las aprobaciones necesarias, de manera que el contrato se pueda adjudicar dentro de ese período.
El monto de esta garantía especificado en los pliegos de contratación debe ser igual al 10% del valor estimado del contrato. La garantía puede ser un cheque certificado, garantía bancaria o póliza de compañía de seguros y tendrá una vigencia de 30 días adicionales al período de validez de las propuestas. Esta garantía será devuelta a los proponentes que no resulten favorecidos, una vez que se determine que no se les adjudicará el contrato, excepto al segundo a quien se le devuelve una vez se haya legalizado el contrato.
- **Póliza de manejo del anticipo:** Deberá solicitarse siempre que se estipule el pago de un anticipo. El valor del anticipo no podrá ser superior al 50% del valor total de la contratación y solo podrá solicitarse en los siguientes casos: Cuando el proveedor deba importar los bienes que la universidad haya solicitado en la orden de compra o contrato, en la contratación de obras y en la contratación de servicios siempre y cuando el ordenador del gasto justifique debidamente su necesidad.
- **Póliza de Cumplimiento:** Esta garantía de cumplimiento debe ser igual al 20% del valor de la orden o contrato si se trata de una garantía bancaria o de una póliza de compañía de seguros y la vigencia debe ser por un período igual al del término de duración del contrato y tres (3) meses más. Deberá solicitarse en toda contratación cuyo monto exceda los 30 SMLV.
- **Póliza de Calidad y Funcionamiento:** Debe solicitarse por un monto del 40% del valor del bien a partir del vencimiento de la garantía por dos años. En general, es necesaria para todo elemento cuyo valor sea superior a 10 SMLV, a excepción de equipos de cómputo para los cuales se exigirá de acuerdo a los conceptos técnicos expedidos por la División de Servicios de Información.
- **Póliza de Prestaciones Sociales:** En toda contratación de obras deberá solicitarse la constitución de esta póliza con el fin de garantizar el pago de las prestaciones sociales a los empleados del contratista. Debe ser igual al 10% del valor total del contrato por el término de este y tres años más.


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	PÓLIZAS Y GARANTÍAS	CÓDIGO: A1.02
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.02	HOJA 2 DE 2

- **Póliza de Mantenimiento y Repuesto:** En la compra de equipos cuyo monto sea superior a 30 SMLMV debe solicitarse la suscripción de esta póliza por un periodo de 3 años y una cuantía del 20% del valor de la compra.
- **Póliza de Estabilidad:** Esta póliza es válida en la contratación de obras ya sea por medio de orden de trabajo o contrato. Debe ser vigente por un periodo mínimo de dos años el cual puede ser mayor dependiendo del tipo de obra y su monto debe ser igual al 20% del valor del contrato.

NOMBRE	CUANTIA	VIGENCIA	VALOR DE LA CONTRATACION
Seriedad de la oferta	Mínimo 10% del valor del contrato.	Treinta días adicionales al periodo de validez de las propuestas.	Superior a 30 SMLMV.
Anticipo	Valor total del anticipo.	Por el término de las estipulaciones contractuales.	No depende del valor de contratación.
Cumplimiento	Mínimo 20% del valor del contrato.	Por el término de éste y tres meses más.	Superior a 30 SMLMV.
Prestaciones Sociales	Mínimo 10% del valor del contrato.	Por el término de éste y tres años más.	Toda contratación de obras.
Calidad y Funcionamiento	Mínimo 40% del valor del contrato.	Mínimo seis meses.	Superior a 10 SMLMV excepto equipos de cómputo.
Mantenimiento y Repuesto	Mínimo 20% del valor del contrato.	Mínimo cinco años	30 SMLMV.
Estabilidad	Mínimo 20% del valor del contrato.	Por el término de dos años contados a partir de la liquidación del contrato.	Toda contratación de obras.

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE ORDEN DE COMPRA	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.03	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.03	HOJA 1 DE 2

NUMERO:	Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema.
FECHA :	Día, mes y año en que se elabora la orden de compra.
SEÑORES:	Corresponde al nombre o razón social del proveedor.
NIT O CC.:	El correspondiente a la razón social del proveedor.
DIRECCION:	Dirección completa del proveedor, indicando la ciudad si no posee sede en Bucaramanga.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al proveedor.
SIRVASE ENTREGAR EN:	Corresponde al sitio donde el proveedor debe entregar los elementos, especificando: dirección, edificio, piso y oficina, de manera que sea fácil realizar la entrega.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al ordenador del gasto.
CODIGO FONDO:	Corresponde al código del fondo que va a soportar el gasto, (1, 2, 3, 6, 8)
CODIGO CC O PROYECTO:	Es el código de la UAA ó proyecto que ordena la compra
DESCRIPCION DEL ELEMENTO:	Se describen los elementos que se solicitan de acuerdo a las especificaciones de la cotización aprobada.
UNIDAD:	Nombre de la unidad que se utiliza para especificar el elemento en cuestión. (Ejemplo, libras, galones, metros, unidades, kilogramos, etc.)
COSTO UNITARIO:	Valor que especificó el proveedor por unidad en la cotización.
PEDIDO CANTIDAD	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad solicitada.
PEDIDO VALOR:	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad solicitada.
IVA:	El correspondiente a cada uno de elementos adquiridos de acuerdo a las especificaciones de la cotización aprobada.
FALTANTE CANTIDAD	Esta columna se diligencia si el pedido no llega completo, y debe registrar las unidades de los elementos que faltaron.
FALTANTE VALOR	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad faltante.
SUBTOTAL:	Suma parcial en columna de pedido valor y faltante valor.
DESCUENTOS:	Este campo se diligencia cuando el proveedor ofrece descuentos por pronto pago al solicitante.

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO ORDEN DE COMPRA	CÓDIGO: A1.03
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.03	HOJA 2 DE 2


IVA:	El correspondiente al total de las cantidades de los elementos registrados.
No. CDP:	Número correspondiente al CDP a afectar.
POLIZAS:	Se debe registrar la información correspondiente a las pólizas y garantías exigidas como mínimas según los lineamientos de la Universidad.
OBSERVACIONES:	Información adicional específica de la orden.
AUTORIZACION DE LA COMPRA:	Firma del ordenador del gasto autorizando la compra.
AUTORIZACION SUPERIOR:	Firma de quien autoriza el gasto en el caso de que el monto de la orden supere el valor autorizado en la resolución No 500 de 2000.
RESPONSABLE EN EL INVENTARIO:	Especifica el nombre y código del funcionario a quien se le cargarán en el inventario, los elementos relacionados en la orden de compra, con su firma como aceptación de esta responsabilidad. Si es el mismo ordenador del gasto, no es necesario llenar esta casilla.
TOTAL PEDIDO	Sumatoria de todas las cantidades de la columna VALOR del PEDIDO.
TOTAL FALTANTE	Sumatoria de todas las cantidades de la columna VALOR del FALTANTE.
TOTAL A PAGAR	Registra la diferencia entre TOTAL PEDIDO y TOTAL FALTANTE.
AUTORIZACION DEL PAGO	Firma del Ordenador del Gasto como certificación del recibo de conformidad.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER


ORDEN DE COMPRA

No.
Fecha:
Hoja No.

SEÑORES:		NIT. O CC.:					
DIRECCION:		TEL:	FAX:		FONDO	CC. O PROYECTO	
SIRVASE ENTREGAR EN: TEL:		TEL:	FAX:				
			PEDIDO			FALTANTE	
DESCRIPCION DEL ELEMENTO		UNIDAD	COSTO UNITARIO	CANT.	VALOR	IVA	CANT. VALOR
		SUBTOTAL					
		DESCUENTOS					
		IVA					
No CDP:	TOTAL						
POLIZAS:							
OBSERVACIONES:							
AUTORIZACION DE LA COMPRA (ORDENADOR DEL GASTO)		RESPONSABLE EN EL INVENTARIO			TOTAL PEDIDO: TOTAL FALTANTE: TOTAL A PAGAR:		
AUTORIZACION SUPERIOR		NOMBRE: CODIGO: FIRMA:			AUTORIZACION DEL PAGO (ORDENADOR DEL GASTO)		


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE ORDEN DE PAGO	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.04	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.04	HOJA 1 DE 2

NÚMERO:	Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema.
FECHA :	Día, mes y año en que se elabora la orden de pago.
SEÑORES:	Corresponde al nombre o razón social de la persona o empresa a la que se le hace la orden de pago.
NIT O CC.:	El correspondiente a la razón social de la persona o empresa a la que se le hace el pago.
UAA:	Unidad Académica y/o Administrativa que ordena el pago.
TELEFONO - FAX	Correspondiente a la dependencia que solicita el pago.
CODIGO FONDO	Corresponde al código del fondo afectado.
CODIGO UAA O PROYECTO:	Es el código de la UAA o proyecto que ordena el pago.
OBJETO DEL PAGO:	Descripción de los detalles y especificaciones que correspondan al concepto del pago.
VALOR:	Valor que corresponde al pago descrito.
SUBTOTAL:	Suma de los valores parciales.
DESCUENTOS:	El correspondiente valor acordado según lo establecido por el proveedor en la propuesta. El descuento por pronto pago se liquida si el pago solo se va a realizar dentro de la fecha establecida.
IVA:	El correspondiente impuesto del total acordado.
TOTAL:	Corresponde al valor total del pago teniendo en cuenta el IVA y los descuentos tomados por las unidades por pronto pago y ofrecidos por el proveedor.
CDP:	Número correspondiente al CDP a afectar.
OBSERVACIONES:	Registra los documentos soporte necesarios para efectuar el pago.
AUTORIZACION DEL PAGO:	Firma del ordenador del gasto autorizando el pago.
AUTORIZACION SUPERIOR:	Firma de quien autoriza el gasto en el caso en que el monto de la orden supere el valor autorizado en la resolución 500 del 2000.
CONDICIONES DE PAGO:	Especificaciones de la forma de pago (pagos parciales, anticipo, etc)


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO ORDEN DE PAGO	CÓDIGO: A1.04
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.04	HOJA 2 DE 2

FECHA DE INICIACION:	Día, mes y año de iniciación del trabajo, servicio o compra.
FECHA DE FINALIZACION:	Día, mes y año en que se finaliza el trabajo, servicio o compra.
VALOR EN LETRAS:	Corresponde al valor total de la orden de pago escrito en letras.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER				No.	
ORDEN DE PAGO				Fecha:	
SEÑORES:			NIT. O C.C.:		
UAA:	TEL:	FAX:	FONDO	CC. O PROYECTO	
			E- MAIL:		
OBJETO DEL PAGO			VALOR		
No. CDP:	SUBTOTAL				
	DESCUENTOS				
	IVA				
	TOTAL				
OBSERVACIONES:					
AUTORIZACION DEL PAGO (ORDENADOR DEL GASTO)		CONDICIONES DE PAGO		VALOR EN LETRAS:	
AUTORIZACION SUPERIOR		FECHA DE INICIACION: FECHA DE FINALIZACION:			

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS		
	DILIGENCIAMIENTO DE ORDEN DE PEDIDO DE SUMINISTRO		
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.05		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.05	HOJA 1 DE 2

NUMERO:	Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema.
FECHA :	Día, mes y año en que se elabora la orden de pedido.
SEÑORES:	Corresponde al nombre o razón social del proveedor.
NIT O CC.:	El correspondiente a la razón social del proveedor.
DIRECCION:	Dirección completa del proveedor, indicando la ciudad si no posee sede en Bucaramanga.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al proveedor.
SIRVASE ENTREGAR EN:	Corresponde al sitio donde el proveedor debe entregar los elementos, especificando: dirección, edificio, piso y oficina, de manera que sea fácil realizar la entrega.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al ordenador del gasto.
CODIGO FONDO:	Corresponde al código del fondo que va a soportar el gasto, (1, 2, 3, 6, 8)
CODIGO CC O PROYECTO:	Es el código de la UAA ó proyecto que ordena la compra. Instituto de Lenguas de la UIS
DESCRIPCION DEL ELEMENTO:	Se describen los elementos que se solicitan de acuerdo a las especificaciones.
UNIDAD:	Nombre de la unidad que se utiliza para especificar el elemento en cuestión. (Ejemplo, libras, galones, metros, unidades, kilogramos, etc.)
COSTO UNITARIO:	Valor por unidad del elemento según información del proveedor.
PEDIDO CANTIDAD	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad solicitada.
PEDIDO VALOR:	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad solicitada.
IVA:	El correspondiente a cada uno de elementos adquiridos de acuerdo a las especificaciones.
FALTANTE CANTIDAD	Esta columna se diligencia si el pedido no llega completo, y debe registrar las unidades de los elementos que faltaron.
FALTANTE VALOR	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad faltante.
SUBTOTAL:	Suma parcial en columna de pedido valor y faltante valor.
DESCUENTOS:	Este campo se diligencia cuando el proveedor ofrece descuentos por pronto pago al solicitante.

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO ORDEN DE PEDIDO DE SUMINISTRO	CÓDIGO: A1.05
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.05	HOJA 2 DE 2

IVA:	El correspondiente al total de las cantidades de los elementos registrados.
No. CDP:	Número correspondiente al CDP a afectar.
POLIZAS:	Se debe registrar la información correspondiente a las pólizas y garantías exigidas como mínimas según los lineamientos de la Universidad.
OBSERVACIONES:	Información adicional específica de la orden.
AUTORIZACION DE LA COMPRA:	Firma del ordenador del gasto autorizando la compra.
AUTORIZACION SUPERIOR:	Firma de quien autoriza el gasto en el caso de que el monto de la orden supere el valor autorizado en la resolución No 500 de 2000.
RESPONSABLE EN EL INVENTARIO:	Especifica el nombre y código del funcionario a quien se le cargarán en el inventario, los elementos relacionados en la orden de compra, con su firma como aceptación de esta responsabilidad. Si es el mismo ordenador del gasto, no es necesario llenar esta casilla.
TOTAL PEDIDO	Sumatoria de todas las cantidades de la columna VALOR del PEDIDO.
TOTAL FALTANTE	Sumatoria de todas las cantidades de la columna VALOR del FALTANTE.
TOTAL A PAGAR	Registra la diferencia entre TOTAL PEDIDO y TOTAL FALTANTE.
AUTORIZACION DEL PAGO	Firma del Ordenador del Gasto como certificación del recibo de conformidad.


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ORDEN DE PEDIDO DE SUMINISTRO

No.
Fecha:
Hoja No.

SEÑORES:				NIT. O CC.:			
DIRECCION:		TEL:	FAX:		FONDO	CC. O PROYECTO	
SIRVASE ENTREGAR EN:		TEL:	FAX:				
			PEDIDO			FALTANTE	
DESCRIPCION DEL ELEMENTO	UNIDAD	COSTO UNITARIO	CANT.	VALOR	IVA	CANT.	VALOR
		SUBTOTAL					
		DESCUENTOS					
		IVA					
No CDP:		TOTAL					
POLIZAS:							
OBSERVACIONES:							
AUTORIZACION DE LA COMPRA (ORDENADOR DEL GASTO)		RESPONSABLE EN EL INVENTARIO		TOTAL PEDIDO: TOTAL FALTANTE: TOTAL A PAGAR:			
AUTORIZACION SUPERIOR		NOMBRE: CODIGO:		AUTORIZACION DEL PAGO (ORDENADOR DEL GASTO)			
		FIRMA:		308			

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.06	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.06	HOJA 1 DE 2

NUMERO:	Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema para cada tipo de orden.
FECHA :	Día, mes y año en que se elabora la orden de prestación de servicios.
SEÑORES:	Corresponde al nombre o razón social del proveedor.
NIT O CC.:	El correspondiente a la razón social del proveedor.
DIRECCION:	Dirección completa del proveedor, indicando la ciudad si no posee sede en Bucaramanga.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al proveedor.
DEPENDENCIA:	Unidad Académica y/o Administrativa que solicita el servicio.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al ordenador del gasto.
CODIGO FONDO:	Corresponde al código del fondo que va a soportar el gasto, (1, 2, 3, 6, 8)
CODIGO CC O PROYECTO:	Es el código de la UAA ó proyecto que solicita el servicio.
OBJETO DEL SERVICIO:	Se describe el servicio solicitado.
VALOR TOTAL:	Valor a cancelar por la prestación del servicio.
SUBTOTAL:	Valor del servicio sin incluir IVA.
DESCUENTOS:	Este campo se diligencia cuando el proveedor ofrece descuentos al solicitante.
IVA:	El correspondiente al servicio contratado.
No. CDP:	Número correspondiente al CDP a afectar.
POLIZAS:	Se debe registrar la información correspondiente a las pólizas y garantías exigidas como mínimas según los lineamientos de la Universidad.
OBSERVACIONES:	Información adicional específica de la orden.
AUTORIZACION DE LA ORDEN:	Firma del ordenador del gasto autorizando la orden.
AUTORIZACION DEL PAGO:	Firma del ordenador del gasto como certificación del recibo de conformidad.
CONDICIONES DE PAGO:	Especificaciones de la forma de pago (pago único, anticipos, pagos parciales).

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CÓDIGO: A1.06
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.06	HOJA 2 DE 2

FECHA DE INICIACION:	Día, mes y año en que se inicia el servicio.
FECHA DE FINALIZACION:	Día, mes y año en que finaliza el servicio.
VALOR:	Costo total del servicio contratado.
FIRMA DEL CONTRATISTA:	Firma de la persona que presta el servicio.


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS

No.
 Fecha:

SEÑORES:		NIT. O C.C.:			
DIRECCION:	TEL:	FAX:	FONDO:	CC. O PROYECTO	
DEPENDENCIA:	TEL:	FAX:			
OBJETO DEL SERVICIO			VALOR TOTAL		
No CDP:		SUBTOTAL			
		DESCUENTOS			
		IVA			
POLIZAS:					
OBSERVACIONES:					
AUTORIZACION DE LA ORDEN (ORDENADOR DEL GASTO)		CONDICIONES DE PAGO		VALOR EN LETRAS:	
				FIRMA CONTRATISTA:	
AUTORIZACION DEL PAGO (ORDENADOR DEL GASTO)		FECHA DE INICIACION: FECHA DE FINALIZACION:			


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE ORDEN DE TRABAJO	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.07	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.07	HOJA 1 DE 2

NUMERO:	Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema para cada tipo de orden.
FECHA :	Día, mes y año en que se elabora la orden de prestación de servicios.
SEÑORES:	Corresponde al nombre o razón social del proveedor.
NIT O CC.:	El correspondiente a la razón social del proveedor.
DIRECCION:	Dirección completa del proveedor, indicando la ciudad si no posee sede en Bucaramanga.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al proveedor.
DEPENDENCIA:	Unidad Académica y/o Administrativa que solicita el servicio.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al ordenador del gasto.
CODIGO FONDO:	Corresponde al código del fondo que va a soportar el gasto, (1, 2, 3, 6, 8)
CODIGO CC O PROYECTO:	Es el código de la UAA ó proyecto que solicita el servicio.
OBJETO DEL SERVICIO:	Se describe el servicio solicitado.
CANTIDAD:	Unidades fabricadas por el proveedor.
VALOR UNITARIO:	Valor que especificó el proveedor por cada unidad fabricada y/o servicio prestado.
VALOR TOTAL:	Valor a cancelar por la prestación del servicio.
SUBTOTAL:	Valor del servicio sin incluir IVA.
DESCUENTOS:	Este campo se diligencia cuando el proveedor ofrece descuentos al solicitante.
IVA:	El correspondiente al servicio contratado.
No. CDP:	Número correspondiente al CDP a afectar.
POLIZAS:	Se debe registrar la información correspondiente a las pólizas y garantías exigidas como mínimas según los lineamientos de la Universidad.
OBSERVACIONES:	Información adicional específica de la orden.
AUTORIZACION DE LA ORDEN:	Firma del ordenador del gasto autorizando la orden.


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO ORDEN DE TRABAJO	CÓDIGO: A1.07
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.07	HOJA 2 DE 2

AUTORIZACION DEL PAGO:	Firma del ordenador del gasto como certificación del recibo de conformidad.
CONDICIONES DE PAGO:	Especificaciones de la forma de pago (pago único, anticipos, pagos parciales).
FECHA DE INICIACION:	Día, mes y año en que se inicia el servicio.
FECHA DE FINALIZACION:	Día, mes y año en que finaliza el servicio.
VALOR:	Costo total del servicio contratado.
FIRMA DEL CONTRATISTA:	Firma de la persona que presta el servicio.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER				
ORDEN DE TRABAJO			No. Fecha:	
SEÑORES:		NIT. O C.C.:		
DIRECCION:	TEL:	FAX:	FONDO:	CC. O PROYECTO
DEPENDENCIA:	TEL:	FAX:		
OBJETO DEL SERVICIO		CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
No CDP:	SUBTOTAL DESCUENTOS IVA			
POLIZAS:				
OBSERVACIONES:				
AUTORIZACION DE LA ORDEN (ORDENADOR DEL GASTO)	CONDICIONES DE PAGO		VALOR:	
AUTORIZACION DEL PAGO (ORDENADOR DEL GASTO)	FECHA DE INICIACION: FECHA DE FINALIZACION:		FIRMA CONTRATISTA:	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE CONTRATOS	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.08	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.08	HOJA 1 DE 2

NUMERO:	Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema.
FECHA :	Día, mes y año en que se registra el contrato.
SEÑORES:	Corresponde al nombre o razón social del proveedor.
NIT O CC.:	El correspondiente a la razón social del proveedor.
DIRECCION:	Dirección completa del proveedor, indicando la ciudad si no posee sede en Bucaramanga.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al proveedor.
SIRVASE ENTREGAR EN:	Corresponde al sitio donde el proveedor debe entregar los elementos (si el contrato es de adquisición de elementos), especificando: dirección, edificio, piso y oficina, de manera que sea fácil realizar la entrega.
TELEFONO – FAX:	Correspondiente al ordenador del gasto.
CODIGO FONDO:	Corresponde al código del fondo que va a soportar el gasto, (1, 2, 3, 6, 8)
CODIGO CC O PROYECTO:	Es el código de la UAA ó proyecto responsable del contrato. Instituto de Lenguas de la UIS
DESCRIPCION DE ELEMENTOS O SERVICIOS:	Se describen los elementos, servicios o trabajos contratados.
UNIDAD:	Nombre de la unidad que se utiliza para especificar el elemento en cuestión. (Ejemplo, libras, galones, metros, unidades, kilogramos, etc.)
COSTO UNITARIO:	Valor que especificó el proveedor por unidad en su oferta.
PEDIDO CANTIDAD	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad solicitada.
PEDIDO VALOR:	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad solicitada.
IVA:	El correspondiente a cada uno de elementos adquiridos de acuerdo a las especificaciones de la cotización aprobada.
FALTANTE CANTIDAD	Esta columna se diligencia si el pedido no llega completo, y debe registrar las unidades de los elementos que faltaron.
FALTANTE VALOR	Producto de multiplicar el costo unitario por la cantidad faltante.
SUBTOTAL: DESCUENTOS:	Suma parcial en columna de pedido valor y faltante valor. Este campo se diligencia cuando el proveedor ofrece descuentos por pronto pago al solicitante.


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO DE CONTRATOS	CÓDIGO: A1.08
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.08	HOJA 2 DE 2

IVA:	El correspondiente al total de las cantidades de los elementos registrados.
No. CDP:	Número correspondiente al CDP a afectar.
POLIZAS:	Se debe registrar la información correspondiente a las pólizas y garantías exigidas en el contrato.
OBSERVACIONES:	Información adicional específica del contrato.
AUTORIZACION DE LA COMPRA:	Firma del ordenador del gasto autorizando la compra.
AUTORIZACION SUPERIOR:	Firma de quien autoriza el gasto en el caso de que el monto de la orden supere el valor autorizado en la resolución No 500 de 2000.
RESPONSABLE EN EL INVENTARIO:	Especifica el nombre y código del funcionario a quien se le cargarán en el inventario, los elementos relacionados en el contrato, con su firma como aceptación de esta responsabilidad. Si es el mismo ordenador del gasto, no es necesario llenar esta casilla.
TOTAL PEDIDO	Sumatoria de todas las cantidades de la columna VALOR del PEDIDO.
TOTAL FALTANTE	Sumatoria de todas las cantidades de la columna VALOR del FALTANTE.
TOTAL A PAGAR	Registra la diferencia entre TOTAL PEDIDO y TOTAL FALTANTE.
AUTORIZACION DEL PAGO	Firma del Ordenador del Gasto como certificación del recibo de conformidad.


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
CONTRATO

No.
Fecha:
Hoja No.

SEÑORES:		NIT. O CC.:					
DIRECCION:		TEL:	FAX:		FONDO	CC. O PROYECTO	
SIRVASE ENTREGAR EN: TEL:		TEL:	FAX:				
			PEDIDO			FALTANTE	
		COSTO					
DESCRIPCION DEL ELEMENTO	UNIDAD	UNITARIO	CANT.	VALOR	IVA	CANT.	VALOR
		SUBTOTAL					
		DESCUENTOS					
		IVA					
No CDP:	TOTAL						
POLIZAS:							
OBSERVACIONES:							
AUTORIZACION DE LA COMPRA (ORDENADOR DEL GASTO)		RESPONSABLE EN EL INVENTARIO			TOTAL PEDIDO: TOTAL FALTANTE: TOTAL A PAGAR:		
AUTORIZACION SUPERIOR		NOMBRE: CODIGO:			AUTORIZACION DEL PAGO (ORDENADOR DEL GASTO)		
		FIRMA:					

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE REQUISICIONES	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.09	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.09	HOJA 1 DE 1
<p>NUMERO: Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema.</p> <p>FECHA: Día, mes y año en que se elabora la orden de compra.</p> <p>UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA O PROYECTO: Nombre de la unidad o proyecto que presenta la necesidad de compra o servicio. Instituto de Lenguas de la UIS</p> <p>CODIGO: Es el código de la UAA o proyecto que solicita la compra.</p> <p>SEÑORES: Corresponde al nombre o razón social del proveedor.</p> <p>FONDO AFECTADO: Corresponde al nombre del fondo que va a soportar la compra.</p> <p>FONDO: Corresponde al código del fondo afectado.</p> <p>DESCRIPCION: Se describe la compra de bienes y servicios junto con cada valor. Si la compra corresponde a elementos devolutivos mayores se debe especificar el nombre del responsable para luego hacer ingreso de los bienes a su inventario.</p> <p>VALOR: Valor Total de la compra o servicio.</p> <p>CDP No: Corresponde al número de CDP a afectar.</p> <p>RUBRO: Número correspondiente al rubro del bien o servicio.</p> <p>FIRMA DEL SOLICITANTE: Corresponde a la firma de la persona autorizada por la UAA para solicitar la compra del bien o servicio.</p> <p>OBSERVACIONES: Información adicional relacionada con la compra.</p>			

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		No.
REQUISICION		
A M D	UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA O PROYECTO	
CDP No.	RUBRO:	
_____	_____	OBSERVACIONES
Jefe de la Unidad	Jefe o Decano	
ORDEN DE PAGO		
_____	_____	
	FECHA A M D	Almacén

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS		
	COMPROBANTE DE CHEQUES		
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.10		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.10	HOJA 1 DE 1

NUMERO:	Número consecutivo asignado al comprobante.
FECHA:	Día, mes y año en que se diligencia el comprobante de cheque.
CHEQUE No:	Corresponde al número de cheque.
FONDO:	Corresponde al código del fondo que va a soportar el gasto (1, 2, 3, 6, 8)
CODIGO BANCO:	Número correspondiente al código del banco.
VALOR BRUTO:	Valor del pago incluyendo IVA, retención y otros descuentos.
No. DE NIT O CC.:	Corresponde al número de identificación de la Unidad Académica y/o Administrativa.
UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA:	Nombre de la unidad que realiza el pago.
ORDEN DE COMPRA No:	Corresponde al número de la orden de compra que se va a pagar.
ORDEN DE PAGO No.:	Número de la orden a pagar.
MENOS IVA:	Valor de IVA a ser descontado.
MENOS RETENCION:	Corresponde al valor de la retención a ser descontado.
OTROS DESCUENTOS:	Corresponde a los descuentos ofrecidos por el proveedor.
VALOR A PAGAR:	Corresponde al valor del cheque.
OBSERVACIONES:	Descripción del concepto de pago y nombre de la persona a quien se le hace el pago.
RECIBI A SATISFACCION:	Firma y número de cédula de quien recibe el cheque.
FECHA:	Fecha en que se tramita el pago.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
COMPROBANTE DE CHEQUE


No.


FECHA A M D	CHEQUE No.	FONDO	CODIGO BANCO	VALOR BRUTO \$
No. DE NIT O CC.		UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA		MENOS IVA
ORDEN DE COMPRA No.		ORDEN DE PAGO No.		MENOS RETENCION
OBSERVACIONES				MENOS SOBRETASA
				OTROS DESCUENTOS
				VALOR A PAGAR \$
				FECHA

RECIBI A SATISFACCION EL VALOR POR EL CONCEPTO ARRIBA DETALLADO


CC. No.

DE


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		RETENCIÓN A LA FUENTE 2003	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.11	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.11	HOJA 1 DE 4
CONCEPTO	TARIFA	BASE GRAVABLE	
Arrendamiento de Bienes Muebles	4%	Sobre el total del pago	
Compras o Suministros	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00	
Otros Ingresos Tributarios	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00	
Arrendamiento de Bienes Inmuebles	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00	
Servicios, Hoteles, Restaurantes y Hostales	3.5%	Sobre pagos a partir de \$66.000.00	
Servicios de Transporte de pasajeros	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00	
Servicios prestados por empresas de aseo y/o vigilancia	3%	Sobre el total del pago	
Servicios públicos a que se refiere la ley 142/94	2.5%	Sobre el V/r del respectivo pago o abono en cuenta, la cual deberá ser practicada a través del mecanismo de autorretención por parte de las empresas prestadoras del servicio, calificadas por la DIAN	
Servicios de Empresas Temporales	2%	Sobre el total del pago	
Compra de productos agropecuarios sin procesamiento industrial	1.5%	Sobre pagos a partir de \$1.600.000.00	
En las ventas de bienes y servicios a través de tarjetas de crédito y débito se practicará por parte de la entidad emisora	1.5%	Sobre el valor del pago	
Servicios de Transporte de carga	1%	Sobre pagos a partir de \$66.000.00	
Contratos de Construcción	1%	Sobre el valor del contrato	
Contratos de Obra Pública	1%	Sobre el valor del contrato	
Enajenación de Activos fijos de personas naturales	1%	Sobre el valor de la enajenación	
Compra de Café pergamino y cereza	0.5%	Sobre pagos a partir de \$2.600.000.00	
Compra de Combustibles	0.1%	Sobre el valor del pago	
RETENCIÓN DEL IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL			
Instrumentos públicos y documentos privados	1.5%	Cuya cuantía sea superior a \$53.000.000.00	
RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS			
Servicios (Simples o Calificados)	75% del IVA	Sobre el valor del pago	
Compras o Suministros	75% del IVA	Sobre el valor del pago	
Tarjetas Débito y Crédito	100%	Del valor del impuesto sobre las ventas generado en la operación.	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	RETENCIÓN A LA FUENTE 2003	CÓDIGO: A1.11
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.11	HOJA 2 DE 4

	TARIFA	BASE GRAVABLE
Arrendamiento de Bienes Muebles	4%	Sobre el total del pago
Compras o Suministros	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00
Otros Ingresos Tributarios	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00
Arrendamiento de Bienes Inmuebles	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00
Servicios, Hoteles, Restaurantes y Hostales	3.5%	Sobre pagos a partir de \$66.000.00
Servicios de Transporte de pasajeros	3.5%	Sobre pagos a partir de \$460.000.00
Servicios prestados por empresas de aseo y/o vigilancia	3%	Sobre el total del pago
Servicios públicos a que se refiere la ley 142/94	2.5%	Sobre el V/r del respectivo pago o abono en cuenta, la cual deberá ser practicada a través del mecanismo de autorretención por parte de las empresas prestadoras del servicio, calificadas por la DIAN
Servicios de Empresas Temporales	2%	Sobre el total del pago
Compra de productos agropecuarios sin procesamiento industrial	1.5%	Sobre pagos a partir de \$1.600.000.00
En las ventas de bienes y servicios a través de tarjetas de crédito y débito se practicará por parte de la entidad emisora	1.5%	Sobre el valor del pago
Servicios de Transporte de carga	1%	Sobre pagos a partir de \$66.000.00
Contratos de Construcción	1%	Sobre el valor del contrato
Contratos de Obra Pública	1%	Sobre el valor del contrato
Enajenación de Activos fijos de personas naturales	1%	Sobre el valor de la enajenación
Compra de Café pergamino y cereza	0.5%	Sobre pagos a partir de \$2.600.000.00
Compra de Combustibles	0.1%	Sobre el valor del pago
RETENCION DEL IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL		
Instrumentos públicos y documentos privados	1.5%	Cuya cuantía sea superior a \$53.000.000.00
RETENCION DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS		
Servicios (Simples o Calificados)	75% del IVA	Sobre el valor del pago
Compras o Suministros	75% del IVA	Sobre el valor del pago
Tarjetas Débito y Crédito	100%	Del valor del impuesto sobre las ventas generado en la operación.

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	RETENCIÓN A LA FUENTE 2003	CÓDIGO: A1.11
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.11	HOJA 3 DE 4

<p>Las nóminas y planillas de los servidores públicos del Departamento de Santander sus Municipios y de las Entidades descentralizadas de unos y otros, serán gravadas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salarios mensuales mayores de cinco (5) S.M.L.M.V. (\$1.660.000) hasta diez (10) S.M.L.M.V (3'320.000) • Salarios mensuales mayores de diez (10) S.M.M.L.V. (\$3'320.000) 	<p>\$1 por cada mil \$2.5 por cada mil</p>
<p>Las órdenes de pago que se efectúen con cargo al Tesoro del Departamento, de sus Municipios y de las Entidades descentralizadas, a favor de personas naturales o jurídicas, por la celebración de contratos pagarán: Fijar el mínimo para gravar la prestación de servicios en tres (3) S.M.L.M.V (\$996.000)</p>	<p>\$2 por cada cien o fracción</p>
<p>El recibo de impuesto de registro establecido en la ley 223 de diciembre 20 de 1995, por actos, contratos o negocios jurídicos, documentales que deban registrarse en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos o en las Cámaras de Comercio, se gravarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantía mayor de cien (100) S.M.L.M.V.(\$33.200.000) hasta trescientos (300) S.M.M.L.V.(\$99.600.000) • Cuantía mayor de trescientos(300) S.M.M.L.V. (\$99.600.000) <p>Si el recaudo en virtud de la Ley es encomendado a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos o a la Cámara de Comercio, dicha obligación conlleva la de recaudar la Estampilla PRO-UIS.</p>	<p>\$1 por cada mil \$2 por cada mil</p>
<p>Los pasaportes que expida la Gobernación de Santander</p>	<p>30% Tarifa Timbre Nacional(vigente)</p>
<p>Las actas de posesión de los empleados del Departamento, de los Municipios y de las Entidades descentralizadas, de unos y otros y de la Contraloría Departamental pagarán así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignaciones de tres (3) a cinco (5) S.M.M.L.V. (\$99.600.000 a \$1.660.000) • Asignaciones superiores a cinco (5) S.M.M.L.V. (\$1.660.000) 	<p>5% S.M.M.L.V. (\$16.600) 10% S.M.M.L.V. (\$33.200)</p>
<p>Las actas de posesión de Notarios, Registradores, Magistrados y Fiscales de los Tribunales que tomen posesión ante el Gobernador.</p> <p>A los demás empleados del orden nacional, que deban tomar posesión ante el Gobernador, se les aplicará la tabla establecida en el numeral anterior.</p>	<p>30% S.M.M.L.V. (\$99.600)</p>
<p>La autenticación de firmas de Notarios y de otros funcionarios departamentales que correspondan al Gobernador.</p>	<p>1.5% S.M.M.L.V (\$5.000)</p>
<p>Las solicitudes al Gobernador por concepto de cartas de naturaleza</p>	<p>10% S.M.M.L.V (\$33.200)</p>
<p>Las constancias y certificados de personería jurídica</p>	<p>2*1000 S.M.M.L.V (\$600)</p>
<p>La renovación o inscripción de laboratorios y fábricas de alimentos ante las autoridades sanitarias del Departamento o sus Municipios pagarán el:</p>	<p>5% S.M.M.L.V. (\$16.600)</p>

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	RETENCIÓN A LA FUENTE 2003	CÓDIGO: A1.11
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.11	HOJA 4 DE 4
La inscripción de farmacias y agencias pagarán el:	5% S.M.M.L.V. (\$16.600)	
La inscripción de depósitos de drogas pagarán el:	20% S.M.M.L.V. (\$66.400)	
Los certificados que expidan la Secretaría de salud o entidad que cumpla sus funciones, a profesionales en esta área pagarán:	2% S.M.M.L.V. (\$6.600)	
Los permisos para el expendio de drogas sujetas a control pagarán el:	2% S.M.M.L.V. (\$6.600)	
Los formularios de inscripción de establecimientos educativos, de carácter privado se gravarán así:	20% S.M.M.L.V. (\$66.400) 30% S.M.M.L.V. (\$99.600) 1 S.M.M.L.V. (\$332.000)	
Las constancias y registros de diplomas que expida la Secretaría de Educación, en la modalidad de postgrados pagarán:	7% S.M.M.L.V. (\$23.200)	
Los libros de matrícula, calificaciones y demás registros escolares que deban autenticarse y follarse en la Secretaría de Educación por parte de los colegios privados pagarán:	30% S.M.M.L.V. (\$99.600)	
Las matrículas, trasposos y radicación de cuentas que se realicen en las oficinas de tránsito y transporte en aquellos Municipios del Departamento que tengan Inspección de Tránsito pagarán:	1.5% S.M.M.L.V. (\$5.000)	
Las licencias de construcción, que expidan las autoridades competentes se gravarán así:	1*1000 S.M.M.L.V. 2*1000 S.M.M.L.V.	
Los pliegos de oferta en licitaciones, sobre el valor del pliego original pagarán	\$5 por cada cien	
Los certificados que expida la Cámara de Comercio, en desarrollo de la función del registro de proponentes en contratos a celebrarse con el Departamento, Municipios y sus Entidades Descentralizadas pagarán:	7% S.M.M.L.V. (\$23.200)	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS		
	DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE ANTICIPOS		
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.12		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.12	HOJA 1 DE 1

NÚMERO: FECHA : SOLICITUD A FAVOR DE: DIVISION FINANCIERA: NIT O CC.: UAA: TELEFONO - FAX CODIGO FONDO CODIGO UAA O PROYECTO: DESCRIPCION DEL CONCEPTO DE PAGO: VALOR: No. CDP: VALOR EN LETRAS: OBSERVACIONES: AUTORIZACION DEL PAGO: AUTORIZACION SUPERIOR: FIRMA DE QUIEN RECIBE EL ANTICIPO:	<p>Está conformado por diez dígitos. Los cuatro primeros corresponden al año en que se hace la orden y los cinco últimos a un consecutivo llevado por el sistema.</p> <p>Día, mes y año en que se elabora la orden de solicitud de anticipo.</p> <p>Corresponde al nombre del responsable del anticipo.</p> <p>Nombre de la unidad a quien va dirigida la solicitud.</p> <p>El correspondiente a la cédula de ciudadanía del responsable del anticipo.</p> <p>Unidad Académica y/o Administrativa que hace la solicitud.</p> <p>Correspondiente a la dependencia que hace la solicitud.</p> <p>Corresponde al código del fondo afectado (1,2,3,5,6 y 8).</p> <p>Es el código de la UAA o proyecto que soporta el gasto.</p> <p>Descripción de los detalles y especificaciones que corresponden al concepto de la orden de solicitud de anticipo.</p> <p>Corresponde al valor total del pago.</p> <p>Número correspondiente al CDP a afectar.</p> <p>Corresponde al valor total de la orden de solicitud escrita en letras.</p> <p>Registra los documentos soportes necesarios para efectuar la solicitud.</p> <p>Firma del ordenador del gasto autorizando la orden de solicitud de anticipo.</p> <p>Firma y Vo.Bo del Jefe de la División Financiera o en su defecto Vicerrectoría Administrativa en caso de ser autorizada.</p> <p>Corresponde a la firma del responsable del anticipo.</p>
---	---

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
SOLICITUD DE ANTICIPO

No.
Fecha:

SOLICITUD A FAVOR DE:

DIVISION FINANCIERA

NIT. O C.C.:

UNIDAD ACADEMICA Y/O
ADMINISTRATIVA

TEL:

FAX:

FONDO

CODIGO UAA O
PROYECTO

DESCRIPCION DEL CONCEPTO DE PAGO

VALOR

No. CDP:

VALOR TOTAL

\$


VALOR EN LETRAS:

OBSERVACIONES:


AUTORIZACION DEL PAGO
(ORDENADOR DEL GASTO)

FIRMA DE QUIEN RECIBE EL ANTICIPO


AUTORIZACION SUPERIOR

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS		
	DILIGENCIAMIENTO FACTURA DE VENTA		
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.13		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.13	HOJA 1 DE 2

<p>FACTURA DE VENTA No.</p> <p>FECHA:</p> <p>CLIENTE:</p> <p>DOC. IDENT:</p> <p>SUCURSAL:</p> <p>DIRECCION:</p> <p>TELEFONO:</p> <p>UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA O PROYECTO:</p> <p>CODIGO:</p> <p>FONDO:</p> <p>REFERENCIA:</p> <p>CANTIDAD:</p> <p>CODIGO Y DESCRIPCION DEL SERVICIO:</p> <p>VALOR UNITARIO:</p> <p>VALOR TOTAL:</p> <p>VENCIMIENTO:</p>	<p>Número consecutivo asignado a la factura de venta.</p> <p>Día, mes y año en que se diligencia la factura de venta.</p> <p>Nombre o razón social del cliente.</p> <p>Clase de documento de identidad y número.</p> <p>Sucursal a donde pertenece el cliente.</p> <p>Dirección correspondiente a la sucursal del cliente.</p> <p>Teléfono correspondiente a la sucursal del cliente.</p> <p>Nombre de la unidad que vende el bien o servicio.</p> <p>Código de la Unidad Académica y/o Administrativa o proyecto.</p> <p>Fondo presupuestal al cual pertenece la Unidad Académica y/o Administrativa que vende el bien o servicio.</p> <p>Está conformado por catorce dígitos. Los tres primeros corresponden al código del documento financiero que identifica la factura de venta, los diez siguientes a un consecutivo asignado a cada factura según se vayan generando y el último, es un dígito de control.</p> <p>Número de bienes o servicios vendidos.</p> <p>Código y nombre que identifica el bien o servicio vendido.</p> <p>Valor unitario del bien o servicio vendido por la Universidad.</p> <p>Valor total de la venta del bien o servicio.</p> <p>Día, mes y año de la fecha límite establecida para el pago.</p>
---	--

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.	ANEXOS	
	DILIGENCIAMIENTO DE FACTURA DE VENTA	CÓDIGO: A1.13
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS	ANEXO A1.13	HOJA 2 DE 2

TOTAL EN LETRAS:	Valor total en letras.
TOTAL:	Valor total de la factura en cifras.
APROBADO POR:	Nombre y firma del ordenador del gasto.
ELABORADO POR:	Nombre y firma de la persona que elabora la factura de venta.
RECIBI A SATISFACCION:	Firma y documento de identidad del cliente, como constancia de que recibe y acepta la factura.
PARA RECAUDAR EN:	Nombre de la entidad financiera en la que se puede efectuar el pago.
CUENTA O CODIGO:	Número de la cuenta en la que se debe consignar.
CODIGO:	Código del banco al cual pertenece el cheque con el que se cancela la factura.
No. CUENTA CHEQUE:	Número de la cuenta a la cual pertenece el cheque. <i>(Diligenciado por el interesado).</i>
VALOR:	Valor en cheques y en efectivo. <i>(Diligenciado por el interesado).</i>
TOTAL:	Valor total de efectivo y cheques. <i>(Diligenciado por el interesado).</i>
FECHA DE CONSIGNACION:	Día, mes y año en el que se realiza el pago.

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		DILIGENCIAMIENTO DE CHEQUES GIRADOS	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.14	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.	CÓDIGO A1.14	HOJA 1 DE 1

FECHA:	Día, mes y año en que se giran los cheques. Generada por el sistema.
PAGINA DE:	Número de página y total de páginas de la relación. Generada por el sistema.
HORA:	Hora en que se imprimió la relación. Generada por el sistema.
COMPROB. DE PAGO:	Número de comprobante de pago. Se genera en el momento de impresión de los cheques.
DOC. CONTRATACION:	Clase de documento a contratar y número del consecutivo que se genera en el momento en que se hace el contrato.
ORDEN DE PAGO:	Clase y número de la Orden de pago. Se genera cuando se da cumplimiento al documento de contratación.
BENEFICIARIO:	El primer número de un solo dígito corresponde al tipo de documento de identificación: 1 para Cédula de ciudadanía, 2 para Nit, 3 para Cédula de extranjería, etc. El segundo número corresponde al número del documento. En tercer lugar se debe digitar el nombre del beneficiario.
NOMBRE CUENTA BANCARIA:	Nombre de la cuenta bancaria a la que pertenece el cheque.
NRO. CHEQUE:	Número de cheque.
FONDO:	Fondo al que pertenece la cuenta.
UNIDAD:	Identificación de la unidad afectada por el egreso.
VALOR BRUTO:	Valor sin descuentos de la cuenta a pagar.
VALOR NETO:	Valor con descuentos de la cuenta a pagar.
TOTALES:	Total del valor bruto y total del valor neto.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER



DIVISION FINANCIERA
SECCION TESORERIA
RELACION DE CHEQUES GIRADOS

PAGINA DE

(FECHA)

(HORA)

Comprob. de pago	Docum. contratación	Orden de pago	Beneficiario	Nombre Cuenta Bancaria	No. cheque	Fondo	Código de unidad	Valor bruto	Valor neto
TOTALES									

ANEXO A1.15 ACTA DE INVENTARIOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

División Financiera - Grupo de Inventarios

ACTA DE ALTA DE INVENTARIOS No.

(Comprobante de ingreso de elementos por donación, obsequio, reposición, dación en pago o fabricación)

(Fecha)

DONACIÓN REPOSICIÓN FABRICACIÓN
 OBSEQUIO DACIÓN EN PAGO

NOMBRE DEL BENEFACTOR/ SERVIDOR PÚBLICO QUE REALIZA REPOSICIÓN/ UAA FABRICANTE:		DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	
		TIPO	NÚMERO
DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN: <small>(NOMBREY NÚMERO)</small>	FECHA DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN	UAA QUE RECIBE:	

ITEM	CÓDIGO DEL ELEMENTO	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	RESPONSABLE	
						CÓDIGO	NOMBRE
UAA ASESORA QUE EMITIÓ CONCEPTO:			TOTAL				
OBSERVACIONES:							

ANEXO A1.16 COMPROBANTE DE SALIDA DE INVENTARIOS

FECHA (dd/mm/aaaa) :	CODIGO Y NOMBRE DOCUMENTO DE SALIDA:	NÚMERO:
FONDO:		HOJA No. ____ DE ____

No. INVENTARIO	CLASE	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	MEDIDA	CANTIDAD	VALOR PARCIAL
VALOR TOTAL:						
OBSERVACIONES:						

FIRMAS:

AUTORIZÓ

ALMACENISTA

RECIBIDO

ANEXO A1.17 VERIFICACIÓN DE INVENTARIOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
División Financiera - Sección de Inventarios

FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INVENTARIOS

Día: Mes: Año:

Este formato corresponde a: Inventario Físico Anual
 Prueba Selectiva de Inventario

Yo, _____, identificado con C.C. número _____
expedida en _____, adscrito a la Unidad Académica y/o Administrativa _____
_____.

CERTIFICO:

Que he verificado mi inventario y he encontrado que a la fecha:

- Está completo y en buenas condiciones, sin elementos faltantes, sobrantes, obsoletos o averiados.
- Presenta elementos sobrantes según la relación de novedades adjunta.
- Presenta elementos faltantes según la relación de novedades adjunta.
- Presenta elementos obsoletos o averiados según la relación de novedades adjunta.
(Anexo concepto técnico de la División de Mantenimiento Tecnológico o comprobante de recibo de esta dependencia).

Además, certifico que tengo conocimiento de las sanciones disciplinarias en las cuales incurro en caso de falsedad en la información consignada en este documento. Remito este Formato y adjunto relación de novedades de ____ páginas*.

Firma y Código Servidor Público Responsable del Inventario

En caso de Prueba Selectiva:

De conformidad con la Prueba Selectiva realizada, certifico que la información consignada en este formato y la relación adjunta de ____ páginas* corresponde a los inventarios realmente hallados.

Representante Grupo de Inventarios

*Especificar número de páginas de la relación de novedades adjunta.

ANEXO A1.18 ORDEN DE PRÉSTAMO DE ELEMENTOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

División Financiera - Grupo de Inventarios

ORDEN DE PRÉSTAMO DE ELEMENTOS

INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO			
NOMBRE		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
CARGO		UAA	
INFORMACIÓN DEL PRÉSTAMO			
UAA QUE PRESTA EL ELEMENTO		FECHA DE PRÉSTAMO	FECHA DE DEVOLUCIÓN
		D M A	D M A
INFORMACIÓN DE LOS ELEMENTOS*			
ITEM	DESCRIPCIÓN	MARCA	No. DE INVENTARIO
JUSTIFICACIÓN:			No. ANEXOS

Como beneficiario, hago constar que recibí en calidad de préstamo el (los) bien (es) que me entrega (n) mediante esta orden. Me comprometo a devolverlos en las mismas condiciones y en término fijado. Asumo la responsabilidad por pérdida, daño o deterioro que pueda causar durante el periodo del préstamo.

FIRMA BENEFICIARIO

*Los artículos a que se refiere la presente orden, solo pueden ser usados para desarrollar labores misionales de la Universidad Industrial de Santander.

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DEL BIEN	NOMBRE Y FIRMA JEFE UAA	Vo Bo JEFE DE INVENTARIOS (Para retirar elementos de la UIS)
-------------------------------------	-------------------------	---

ANEXO A1.19 FORMATO DE PRÉSTAMO DE ELEMENTOS PARA USUARIO EXTERNO



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

División Financiera - Grupo de Inventarios

FORMATO DE PRÉSTAMO DE ELEMENTOS PARA USUARIO EXTERNO

INFORMACIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
NOMBRE		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
CARGO		UAA	
INFORMACIÓN DEL PRÉSTAMO			
UAA QUE PRESTA EL ELEMENTO		FECHA DE PRÉSTAMO D M A	FECHA DE DEVOLUCIÓN D M A
INFORMACIÓN DE LOS ELEMENTOS*			
ITEM	DESCRIPCIÓN	MARCA	No. DE INVENTARIO
JUSTIFICACIÓN:			No. ANEXOS

Como usuario externo, beneficiario del préstamo, hago constar que recibí en calidad de préstamo el (los) bien (es) que me entrega (n) mediante esta orden. Me comprometo a devolverlos en las mismas condiciones y en término fijado. Asumo la responsabilidad por pérdida, daño o deterioro que pueda causar durante el periodo del préstamo.

FIRMA USUARIO EXTERNO

*Los artículos a que se refiere la presente orden, solo pueden ser usados para desarrollar labores misionales de la Universidad Industrial de Santander.

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DEL BIEN	NOMBRE Y FIRMA JEFE UAA	REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA CONTRATISTA
-------------------------------------	-------------------------	---

ANEXO A1.20 ORDEN DE TRASLADO DE ELEMENTOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
 División Financiera - Grupo de Inventarios

ORDEN DE TRASLADO DE ELEMENTOS

Entrega:

Recibe:

Unidad Académica y/o Administrativa:	
Sección/Oficina:	
Nombre del responsable:	
Documento de identidad:	
Cargo:	

Item	No Inventario	Descripción del elemento	Serie	Marca	Cantidad
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

OBSERVACIONES:

 Firma de quien entrega

 Firma de quien recibe

ANEXO A1.21 FORMATO ÚNICO DE PAGO

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE LENGUAS					<table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"> <tr> <td style="text-align: center;">No.</td> </tr> </table>	No.
No.						
Tu destino tiene Lenguaje Propio <input type="radio"/> Matricula <input type="radio"/> Material <input type="radio"/> Prueba de clasificación <input type="radio"/> Certificado <input type="radio"/> Traducciones <input type="radio"/> Supletorio						
D	M	A	NOMBRES Y APELLIDOS:			
<input type="radio"/> C.C. <input type="radio"/> T.I.		E-MAIL		TELÉFONO		
PROGRAMA			NIVEL	HORARIO		
CÓDIGO DEL ESTUDIANTE		CONSIGNACIÓN	TESORERÍA Nº Recibo	VALOR		
				<input type="radio"/> CURSO <input type="radio"/> LIBRO <input type="radio"/> CASSETTE		
<input type="radio"/> PARTICULAR		<input type="radio"/> PROPUESTA UIS	<input type="radio"/> BENEFICIARIO UIS	<input type="radio"/> OTRO	CARRERA	
SEMESTRE						
DESCRIPCIÓN Y/O OBSERVACIONES						
Matrícula devolutiva solo si el Instituto cancela el curso. Valor vigente durante 3 meses a partir de la fecha. No hay devolución por ninguno de los siguientes conceptos: Prueba de Clasificación, Certificado, Traducción y Supletorio						
ELABORO _____			RECIBÍO _____			
Bucaramanga PBX. 6344000 ext. 2251, Tel: 6351089, 6328595, 6328585, 6356083, 6358175, Coordinación Académica ext. 103. Coordinación Programas Especiales ext. 102, Línea virtual 6722822 Barrancabermeja conm. 6200700 ext. 4520, 6200728, 6225022.						

ANEXO A1.22 PLANILLA DE INGRESOS

DÍA MES AÑO



PLANILLA DE INGRESOS

INSTITUTO DE LENGUAS

CONTROL DE CONSIGNACIONES		CONTROL DE TIQUETES DE PAGO	
MES		MES	
FONDO		FONDO	
DIVISIÓN		DIVISIÓN	
CASSETES		CASSETES	
CERTIFICADOS		CERTIFICADOS	
FOTOCOPIAS		FOTOCOPIAS	
LIBROS		LIBROS	
INSCRIPCIÓN		INSCRIPCIÓN	
MATRICULA		MATRICULA	
SUPLETORIO		SUPLETORIO	
TRADUCCIONES		TRADUCCIONES	
TOTAL		TOTAL	

ELABORÓ _____

REVISÓ _____

ANEXO A1.25 MATERIAL EN PRÉSTAMO

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS INSTITUTO DE LENGUAS	La Universidad Industrial de Santander, le presta el material, ud. como alumno(a) UIS, se debe comprometer a cuidarlos, a respetar los derechos de autor y a devolverlos en el Estado en que se lo entregaron inicialmente Dirección						
N° <input style="width: 50px;" type="text"/> Inventario de Material		MATERIAL EN PRÉSTAMO						
YO _____ T.I./C.C. _____								
ESTUDIANTE DE _____		CÓDIGO EST. _____						
DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;"> Observaciones </div>						
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><input type="checkbox"/> HEADWAY ELEMENTARY Nue</td> <td style="width: 50%; border: none;"><input type="checkbox"/> CASSETTES ELEMENTARY Nue</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> HEADWAY PRE-INTERMEDIATE</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> CASSETTES PRE-INTERMEDIATE</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> HEADWAY INTERMEDIATE</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> CASSETTES INTERMEDIATE</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> HEADWAY ELEMENTARY Nue	<input type="checkbox"/> CASSETTES ELEMENTARY Nue	<input type="checkbox"/> HEADWAY PRE-INTERMEDIATE	<input type="checkbox"/> CASSETTES PRE-INTERMEDIATE	<input type="checkbox"/> HEADWAY INTERMEDIATE	<input type="checkbox"/> CASSETTES INTERMEDIATE
<input type="checkbox"/> HEADWAY ELEMENTARY Nue	<input type="checkbox"/> CASSETTES ELEMENTARY Nue							
<input type="checkbox"/> HEADWAY PRE-INTERMEDIATE	<input type="checkbox"/> CASSETTES PRE-INTERMEDIATE							
<input type="checkbox"/> HEADWAY INTERMEDIATE	<input type="checkbox"/> CASSETTES INTERMEDIATE							
Fecha de Préstamo <table style="display: inline-table; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Dia</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Año</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Dia</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Año</td> </tr> </table>		Dia	Mes	Año	Dia	Mes	Año	
Dia	Mes	Año						
Dia	Mes	Año						
Fecha de Devolución <table style="display: inline-table; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Dia</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Año</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Dia</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;">Año</td> </tr> </table>		Dia	Mes	Año	Dia	Mes	Año	
Dia	Mes	Año						
Dia	Mes	Año						
Estado en que se presta los materiales Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>								
Estado en que se devuelven los materiales Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>		Firma del Alumno c.c. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> N° _____						
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; vertical-align: middle;">  </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS INSTITUTO DE LENGUAS </td> <td style="width: 30%; padding: 5px; text-align: right;"> COMPROMISO DEL ESTUDIANTE Material en Préstamo </td> </tr> </table>			UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS INSTITUTO DE LENGUAS	COMPROMISO DEL ESTUDIANTE Material en Préstamo	N° <input style="width: 50px;" type="text"/> Inventario de Material			
	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS INSTITUTO DE LENGUAS	COMPROMISO DEL ESTUDIANTE Material en Préstamo						
Me comprometo a cuidar, y a devolver en perfecto estado el material que la universidad me presta como herramienta de apoyo indispensable para desarrollar mi competencia comunicativa en inglés como Lengua Extranjera y entiendo que es parte de mi responsabilidad no hacer ni promover reproducción ilícita del mismo								

ANEXO A1.27 FORMATO DE PRESOLICITUD DE CONTRATACIÓN.



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE LENGUAS**

Ciudad fecha

De: Coordinador(a) Solicitante.

Para: Coordinador(a) Desarrollo Humano.


Asunto: Nomina

Nivel	Docente	Fecha de Inicio	Fecha de Termin.	Total de horas	Horario

Atentamente

Firma Coordinador(a) Solicitante

VoBo Firma Director(a) Instituto de Lenguas UIS

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.		ANEXOS	
		CONTRATACIÓN CIVIL POR OPS (FONDO ESPECIAL)	
MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS		ANEXO A1.29	
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN No.

Para llevar a cabo el procedimiento de contratación civil por OPS (Fondo Especial), se diligencia el siguiente formato:

- *Orden de Prestación de Servicios:*

Este formato contiene:

- ✓ Fecha: día en el que inicia el contrato.
- ✓ Señores: A quien va dirigido.
- ✓ NIT ó C.C.
- ✓ Dirección, con el teléfono y el fax respectivo.
- ✓ Dependencia, con el teléfono, fax respectivo.
- ✓ Código: el cual indica el fondo y el Centro de Costo respectivo.
- ✓ Objeto del Servicio: Describe el servicio a realizar, indicando su valor y firma del solicitante.
- ✓ Firma del Ordenador del gasto.
- ✓ Registro Presupuestal.
- ✓ Autorización del pago: Por el ordenador del gasto.
- ✓ Condiciones de pago.
- ✓ Fecha de iniciación y finalización del contrato.
- ✓ Valor Total del servicio que comprende el Subtotal más el IVA.



ANEXO B

MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN

*INSTITUTO DE
LENGUAS*



COORDINACIÓN ACADÉMICA

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE MORTALIDAD ACADÉMICA POR NIVEL EN CADA PROGRAMA POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de mortalidad (cantidad de persona que perdieron el curso) académica por nivel en cada uno de los programas, con el fin de suministrar información que permita la planeación de actividades académicas.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\left[1 - \frac{\# \text{ de estudiantes aprobados por nivel en cada programa por periodo}}{\text{Total de matriculas por nivel en cada programa por periodo}} \right] \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o inferior al 20%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de los estudiantes que aprobaron el nivel en cada programa, por periodo.</p> <p>Denominador: Registro del total de matriculas realizadas por nivel. en cada programa, por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Cada vez que termina un nivel.
USUARIO	Jefe de Coordinación Académica.
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.02

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ESTUDIANTES INSCRITOS QUE INICIAN CURSO POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes inscritos que inician curso en lenguas extranjeras por ciclo; información que contribuye a determinar la disposición del espacio físico requerido para el desarrollo de los programas.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ Total de estudiantes matriculados en los programas que inician curso por programa}}{\# \text{ Total de estudiantes inscritos en los programas académicos por programa}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	100%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de los estudiantes matriculados que iniciaron curso en los programas académicos por periodo.</p> <p>Denominador: Registro de los estudiantes que se inscribieron en los diferentes programas. (Ver anexo B1.01)</p>
PERIODICIDAD	Al finalizar cada ciclo de matricula.
USUARIO	Jefes de Coordinación Académica. Secretaría.
TIPO DE INDICADOR	Efectividad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.03

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE CONTINUIDAD POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes que realizaron matricula para el siguiente nivel en forma continúa, información, permitirá comparar los resultados entre ciclos por medio de un histórico,
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{\# de estudiantes que realizaron matricula para el siguiente nivel en forma continúa, por periodo}}{\text{Número total de estudiantes antiguos matriculados, por nivel, por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Aumento con respecto al ciclo anterior del 5%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de los estudiantes que realizaron matricula de forma continua por periodo.</p> <p>Denominador: Registro de los estudiantes antiguos (<i>entiendase por estudiante antiguo los que han cursado al menos un nivel en cualquier programa en el ILUIS</i>) matriculados, por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Cada vez que inicie un nivel.
USUARIO	Jefes de Coordinación Académica. Secretaría
TIPO DE INDICADOR	Composición.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.04

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PROGRAMAS DESARROLLADOS POR LA COORDINACIÓN ACADÉMICA.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Efectuar un control que permita dar a conocer el número de programas desarrollados por la Coordinación Académica en pro del desarrollo y mejoramiento del proceso académico.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	NÚMERO DE PROGRAMAS EFECTUADOS POR LA COORDINACIÓN ACADÉMICA.
UNIDAD DE MEDIDA	Índice.
META	Mínimo 2 propuestas académicas ejecutadas por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro del número de programas desarrollados.
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Dirección General. Jefes de Coordinación académica.
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.05

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN DE ESTUDIANTES MATRICULADOS EN INGLES POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar la cantidad de estudiantes matriculados en cada Programa de Ingles, información útil para determinar la relación mínima del número de docente requeridos por curso.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	Número de estudiantes matriculados en cada programa de Inglés por periodo.
UNIDAD DE MEDIDA	Número de estudiantes total matriculados en cada programa de Inglés por periodo.
META	Asignación máxima de 12 estudiantes por docente en los cursos.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de los estudiantes que se matriculan en cada programa de Ingles.
PERIODICIDAD	Al finalizar cada ciclo de matricula.
USUARIO	Jefes de Coordinación Académica.
TIPO DE INDICADOR	Efectividad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.06

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN DE ESTUDIANTES MATRICULADOS EN OTROS IDIOMAS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar la cantidad de estudiantes matriculados en cada uno de los Programas de otros idiomas (Francés, Alemán, Italiano, Japonés y Árabe) información útil para determinar la relación mínima del número de docente requeridos por curso.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	Número de estudiantes matriculados en cada uno de los Programas de otros idiomas (Francés, Alemán, Italiano, Japonés, entre otros).
UNIDAD DE MEDIDA	Número de estudiantes total matriculados en otros idiomas por periodo.
META	Asignación máxima de 12 estudiantes por docente en los cursos.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de los estudiantes matriculados en otros idiomas por periodo.
PERIODICIDAD	Al finalizar cada ciclo de matricula.
USUARIO	Jefes de Coordinación Académica.
TIPO DE INDICADOR	Efectividad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.07

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN -PROPUESTA UIS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes que cubre el programa propuesta UIS, para conocer la utilización; que los estudiantes, dan a este derecho, por periodo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de estudiantes en Propuesta UIS por periodo}}{\text{Número total de estudiantes que cobija Propuesta UIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	100%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de los estudiantes en Propuesta UIS, por periodo</p> <p>Denominador: Registro que lleva Soporte Técnico del número total de estudiantes que cobija Propuesta UIS por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Al finalizar cada inscripción de Propuesta UIS.
USUARIO	Dirección General del ILUIS. Soporte Técnico.
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINACIÓN ACADÉMICA
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR:	CLAUDIA CRUZ
COD: IL.IA.08	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE DESERCIÓN (estudiantes que abandonan el programa) EN PROPUESTA-UIS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes que abandonan el programa de Propuesta UIS, con el propósito de medir el nivel de deserción en esta programa.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\left[1 - \frac{\text{Número de estudiantes que permanecieron en Propuesta UIS por periodo}}{\text{Número total de estudiantes en el programa Propuesta UIS por periodo}} \right] \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Cero (0) deserciones por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro que lleva soporte Técnico de estudiantes que permanecen en el programa propuesta UIS, por periodo.</p> <p>Denominador Registro que lleva soporte Técnico del número total de estudiantes en el programa Propuesta UIS, por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Al iniciar y finalizar un nivel en el programa Propuesta UIS.
USUARIO	Dirección General del ILUIS. Soporte Técnico.
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.09

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE SUPLETORIOS APROBADOS
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de supletorios aprobados en los programas académicos del ILUIS; con el fin de determinar el número de estudiantes que tomaron esta opción para pasar al siguiente nivel.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de supletorios aprobados por periodo}}{\text{Número total de supletorios presentados por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	El 75% de los Supletorios presentados se aprueben.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de los estudiantes que aprobaron supletorios por periodo.</p> <p>Denominador: Registro del total de supletorios presentados por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Jefes de Coordinación Académica Soporte Técnico
TIPO DE INDICADOR	Efectividad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IA.10
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE COORDINACIÓN	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINACIÓN ACADÉMICA	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	CLAUDIA CRUZ	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE CLASIFICAN EN NIVELES SUPERIORES, EN EL PROGRAMA INGLES PARA ADULTOS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el número de estudiantes que son clasificados (<i>estudiantes que presentan prueba clasificatoria y entrevista</i>) por encima del primer nivel en los programas de ingles para adultos, con el fin de medir la efectividad del procesos de clasificación en este programa.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ total de estudiantes clasificados en niveles superiores del primer nivel por periodo}}{\# \text{ total de estudiantes clasificados por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (estudiantes clasificados)
META	De los estudiantes clasificados, el 80% estén por encima del primer nivel.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro que lleva la Coordinación Académica de los estudiantes clasificados por encima del primer nivel por periodo. (Ver Formato 1)</p> <p>Denominador: Registro que lleva la Coordinación Académica de los estudiantes clasificados por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Al finalizar el ciclo de matriculas.
USUARIO	Jefes de Coordinación Académica.
TIPO DE INDICADOR	Efectividad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.11

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE DESERCIÓN (Estudiantes Que Abandonan El Programa) POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes matriculados que por alguna inconformidad; deciden no continuar con el programa, información que servirá de soporte para la toma de acciones que permitan mejorar el mismo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ Total de estudiantes que desertan por algún tipo de inconformidad por periodo}}{\# \text{ Total de estudiantes matriculados en los programas por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Cero (0) deserciones por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de estudiantes que desertan por inconformidad por periodo. (Información recopilada por medio de encuesta).</p> <p>Denominador: Registro total de estudiantes matriculados en los programas por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefes de áreas funcionales.
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN ACADÉMICA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.12

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE DESERCIÓN POR PERIODO, POR INCONFORMIDAD CON LA PEDAGOGÍA EN LOS PROGRAMAS.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes matriculados que por inconformidad con la pedagogía de los programas; deciden no continuar, información que servirá de soporte para la toma de acciones que permitan mejorar la calidad de los programas académicos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ Total de estudiantes que desertan por inconformidad con la pedagogía de los programas periodo.}}{\# \text{ Total de estudiantes que desertaron en los programas por periodo.}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Cero (0) deserciones por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de estudiantes que desertan por inconformidad con la pedagogía de los programas por periodo. (Información recopilada por medio de encuesta).</p> <p>Denominador: Registro total de estudiantes que desertaron por algún tipo de inconformidad en los programas académicos por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefes de áreas funcionales.
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINACIÓN ACADÉMICA
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR:	CLAUDIA CRUZ

COD: IL.IA.13

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE DESERCIÓN POR PERIODO, POR INCONFORMIDAD CON LA POLÍTICA DE PRECIOS, EN LOS PROGRAMAS.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de estudiantes matriculados que por inconformidad con los precios en los programas; deciden no continuar, información que servirá de soporte para la toma de acciones que permitan analizar la política de precios que maneja el ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ Total de estudiantes que desertan por inconformidad con la política de precios en los programas periodo.}}{\# \text{ Total de estudiantes que desertaron en los programas por periodo.}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	El nivel de deserción por inconformidad con la política de precios en, los programas académicos en el servicio sea igual o inferior al 20%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de estudiantes que desertan por inconformidad con la política de precios en los programas por periodo. (Información recopilada por medio de encuesta).</p> <p>Denominador: Registro total de estudiantes que desertaron por algún tipo de inconformidad en los programas académicos por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefes de áreas funcionales.
TIPO DE INDICADOR	Calidad.



*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE SECRETARÍA
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: SECRETARÍA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: ODILIA APARICIO

COD: IL.IS.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN DEL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR PERIODO
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar la relación de quejas y/o reclamos totales, con respecto al periodo anterior, recibidas en secretaria, con lo que se obtiene información de soporte para las estrategias de mejoramiento.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	(# de quejas totales del periodo anterior) - (# de quejas totales del periodo actual)
UNIDAD DE MEDIDA	Número de quejas y/o reclamos por periodo.
META	Mantener la relación de quejas y/o reclamos en niveles positivos.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de quejas y/o reclamos recibidas en secretaria por periodo. (Ver Anexo B1.02).
PERIODICIDAD	Al finalizar cada ciclo de matriculas.
USUARIO	Dirección General Secretaría de ILUIS
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE SECRETARÍA
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: SECRETARÍA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: ODILIA APARICIO

COD: IL.IS.02

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS REFERENTES AL PROCESO DE MATRICULA POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de quejas y/o reclamos, recibidas en secretaria, referentes al proceso de matricula en el ILUIS , con lo que se obtiene información de soporte para las estrategias de mejoramiento en este proceso.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ de quejas y/o reclamos recibidas en secretaria, referentes al proceso de matricula por periodo}}{\# \text{ total de quejas y/o reclamos recibidas en secretaria por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Porcentaje igual o inferior al 20% del total de quejas y/o reclamos recibidas por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de quejas y/o reclamos recibidas en secretaria por periodo. (Ver anexo B1.02)</p> <p>Denominador: Registro total de quejas y/o reclamos recibidas en secretaria por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Al finalizar cada ciclo de matriculas.
USUARIO	Dirección General Secretaría de ILUIS
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE SECRETARÍA
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: SECRETARÍA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: ODILIA APARICIO

COD: IL.IS.03

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES (certificados y traducciones) POR ATENDER
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir en forma porcentual las entregas incumplidas de solicitudes de certificados y traducciones, información que contribuirá en la toma de acciones encaminadas al cumplimiento en las entregas.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de solicitudes (certificados y traducciones) no entregadas a la fecha por periodo}}{\text{Número total de solicitudes (certificados y traducciones) recibidas por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	El porcentaje de entregas retrasadas no sea superior al el 25%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Datos que se registran en el formato de traducciones y en el cuadernillo de elaboración de certificados.(Ver anexos B1.05 y B1.06)</p> <p>Denominador: Datos que se registran en el formato de traducciones y en el cuadernillo de elaboración de certificados.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General. Auxiliares administrativos. Secretaría.
TIPO DE INDICADOR	Eficacia.



SOPORTE TÉCNICO

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	SOPORTE TÉCNICO
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR:	BALBINO ANTOLINEZ
COD: IL.IST.01	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE EQUIPOS (audiovisuales y de cómputo) CON INFORMACIÓN TÉCNICA
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de equipos (audiovisuales y de cómputo) que tienen información técnica (hoja de vida), con el fin de mantener actualizados los registros técnicos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de equipo (audiovisuales y de cómputo) que cuentan con información técnica}}{\text{Número total de equipos (audiovisuales y de cómputo) con que cuenta el ULIS}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	100% de los equipos.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de hojas de vida que lleva soporte técnico de los equipos audiovisuales y de cómputo que existen en el ILUIS. (Ver Anexo B1.04).</p> <p>Denominador: Registro de hojas de vida que lleva soporte técnico de los equipos audiovisuales y de cómputo que existen en el ILUIS.</p>
PERIODICIDAD	Semestral.
USUARIO	Soporte Técnico
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IST.02
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	SOPORTE TÉCNICO	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	BALBINO ANTOLINEZ	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE AVERÍAS EN EQUIPOS (audiovisuales y de cómputo) POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de equipos (audiovisuales y de cómputo) que presentan averías con el fin de mantener actualizados los registros técnicos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de equipo (audiovisuales y de cómputo) que presentan Averías por periodo}}{\text{Número total de equipos (audiovisuales y de cómputo) con que cuenta el ULIS}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o inferior al 25% de la cantidad existente de equipos.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de hojas de vida que lleva soporte técnico de los equipos audiovisuales y de cómputo que existen en el ILUIS. (Ver Anexo B1.04).</p> <p>Denominador: Registro de hojas de vida que lleva soporte técnico de los equipos audiovisuales y de cómputo que existen en el ILUIS.</p>
PERIODICIDAD	Semestral.
USUARIO	Soporte Técnico
TIPO DE INDICADOR	Calidad.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: SOPORTE TÉCNICO
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: BALBINO ANTOLINEZ

COD: IL.IST.03

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE AVERIAS EN EQUIPOS DE CÓMPUTO RESUELTAS POR SOPORTE TECNICO POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de averías en los equipos de cómputo que resuelve Soporte Técnico, información que ayudará con la programación del mantenimiento de los equipos de cómputo, en el ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número total de averías en los equipos de cómputo resueltas por soporte técnico por periodo}}{\text{Número total de averías en los equipos de cómputo por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o superior al 40% del total de las averías presentadas, por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro que lleva Soporte Técnico de los equipos de cómputo reparados. (Ver Anexo B1.04).</p> <p>Denominador: Registro que lleva Soporte Técnico de los equipos de cómputo reparados.</p>
PERIODICIDAD	Semestral
USUARIO	Dirección General Soporte Técnico
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	SOPORTE TÉCNICO
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR:	BALBINO ANTOLINEZ
COD: IL.IST.04	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR DE UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el factor de utilización de los equipos audiovisuales del ILUIS, información que servirá de soporte para llevar un control del préstamo de los equipos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ de horas totales de uso de los equipos audiovisuales por semana}}{\# \text{ horas disponibles para hacer uso de los equipos audiovisuales por semana}}$
UNIDAD DE MEDIDA	Horas / Semana.
META	El margen del factor de utilización de los equipos audiovisuales debe estar entre 0.6 y 0.9
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro que lleva secretaria, del número de horas totales de uso por equipo por periodo (Ver anexo A1.24).</p> <p>Denominador: Registro que lleva secretaria, del número de horas disponibles para hacer uso de los equipos audiovisuales por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Semanal.
USUARIO	Soporte Técnico Medios y Recursos
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IST.05
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	SOPORTE TÉCNICO	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	BALBINO ANTOLINEZ	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTOR DE UTILIZACIÓN DE SALA MULTIMEDIA POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el factor de utilización de la sala multimedia, información que servirá de soporte para llevar un control del uso de los equipos de la sala.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\# \text{ de horas totales de uso de los equipos de la sala multimedia por periodo}}{\# \text{ horas disponibles para hacer uso de los equipos de la sala multimedia por periodo}}$
UNIDAD DE MEDIDA	(Horas / Semana).
META	El margen del factor de utilización de la sala multimedia debe estar entre 0.6 y 0.9.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro que lleva secretaria, del número de horas totales de uso por equipo de la sala multimedia por periodo (Ver anexo A1.24).</p> <p>Denominador: Registro que realiza Soporte Técnico con el número de equipos de la sala multimedia utilizados por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Semanal.
USUARIO	Soporte Técnico Medios y Recursos
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia



PUBLICIDAD

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: PUBLICISTA
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: PUBLICIDAD
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: VIVIANA GUEVARA

COD: IL.IP.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE CAMPAÑAS REALIZADAS EN EL TIEMPO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Llevar un registro que permita llevar a cabo comparaciones en el tiempo, sobre el número de campañas publicitarias ejecutadas para la promoción, fortalecimiento de la imagen Institucional, por periodo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de campañas publicitarias realizadas por periodo.}}{\text{Total campañas programas por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Índice (campañas realizadas por periodo)
META	Igual o superior al porcentaje del periodo anterior
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro interno de las campañas realizadas en el ILUIS por periodo.
PERIODICIDAD	Bimensual.
USUARIO	Área de Publicidad.
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IP.02
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	PUBLICISTA	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	PUBLICIDAD	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	VIVIANA GUEVARA	


FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS CAMPAÑAS PUBLICITARIAS PROYECTADAS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer un porcentaje de cumplimiento en las metas proyectadas en el desarrollo de actividades y campañas publicitarias.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de campañas publicitarias ejecutas}}{\text{Número de campañas publicitarias programadas}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o superior al 85%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Diligenciamiento permanente de un registro del número de campañas publicitarias ejecutadas. (<i>indicador de comunicaciones y mercadeo: número de campañas publicitarias realizadas</i>)</p> <p>Denominador: Total de campañas publicitarias programadas para el periodo en estudio.</p>
PERIODICIDAD	Cada trimestral.
USUARIO	Área de Publicidad.
TIPO DE INDICADOR	Eficacia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IP.03
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	PUBLICISTA	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	PUBLICIDAD	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	VIVIANA GUEVARA	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE COBERTURA INTERNA DE MATERIAL INFORMATIVO POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Llevar un control interno que permita establecer un porcentaje de cumplimiento de cobertura del material informativo diseñado y elaborado para los programas y actividades del ILUIS, permitiéndonos determinar la gestión del área de publicidad como apoyo para las demás áreas funcionales del ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de personas a las que llegó el material informativo por periodo en el ILUIS}}{\text{Total de funcionarios en el ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o superior al 80% de la cobertura programada de los elementos informativos, por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Cantidad de elementos desarrollados para las actividades y programas efectuados por las áreas del ILUIS.
PERIODICIDAD	Bimensual.
USUARIO	Dirección General Publicidad Jefe de cada Coordinación del Instituto
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	 COD: IL.IP.04
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	PUBLICISTA	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	PUBLICIDAD	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	VIVIANA GUEVARA	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA DE LAS CAMPAÑAS PUBLICITARIAS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer un porcentaje de eficacia de las campañas publicitarias, relacionado con el número de personas que usaron un servicio proporcionado por el ILUIS, a raíz de los programas y campañas publicitarias desarrolladas por periodo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de estudiantes atraídos por campañas publicitarias por periodo}}{\text{Número total de estudiantes nuevos por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o superior al 30%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Resultado de una encuesta aplicada a una proporción de usuarios del servicio.
PERIODICIDAD	Cada vez que se inicie un nivel.
USUARIO	Dirección General Publicidad
TIPO DE INDICADOR	Eficacia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: PUBLICISTA
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: PUBLICIDAD
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: VIVIANA GUEVARA

COD: IL.IP.05

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA DEL NÚMERO DE EMISIONES DE VOLANTES PUBLICITARIOS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de cumplimiento de eficacia de los volantes publicitarios, relacionado con el número de personas que usaron un servicio proporcionado por el ILUIS, a raíz de la información contenida en ellos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de estudiantes atraídos por el medio publicitario (volantes) por periodo}}{\text{Número total de estudiantes nuevos por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o superior al 15%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Resultado de una encuesta aplicada a una proporción de usuarios del servicio.
PERIODICIDAD	Al inicio de cada nivel.
USUARIO	Dirección General Publicidad
TIPO DE INDICADOR	Eficacia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: PUBLICISTA
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: PUBLICIDAD
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: VIVIANA GEVARA

COD: IL.IP.06

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA DE ANUNCIOS EN MEDIOS ESCRITOS (páginas amarillas- medios de prensa).
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de cumplimiento de eficacia de los anuncios en las páginas amarillas (<i>directorio telefónico</i>) y medios de prensa locales, relacionados con el número de personas que usaron un servicio proporcionado por el ILUIS, a raíz de la información contenida en estos medios.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de estudiantes atraídos por el medio publicitario (medios escritos) por periodo}}{\text{Número total de estudiantes nuevos por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o superior al 15%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Resultado de una encuesta aplicada a una proporción de usuarios del servicio.
PERIODICIDAD	Al inicio de cada nivel.
USUARIO	Dirección General Publicidad
TIPO DE INDICADOR	Eficacia.



COORDINACIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: COORDINADOR DE MEDIOS Y RECURSOS
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: MEDIOS Y RECURSOS
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: OLGA URIBE

COD: IL.IMR.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE PRESTAMOS NO EJECUTADOS DE ELEMENTOS AUDIOVISUALES POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de préstamos no ejecutados por periodo de equipos audiovisuales, información que servirá de soporte en la toma de decisiones referentes a la cantidad de equipos necesarios para el desarrollo de las actividades propias de los programas académicos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$1 - \frac{\text{Número de veces, que los elementos audiovisuales se prestan por periodo}}{\text{Número total de solicitudes de préstamo de elementos audiovisuales por periodo.}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	El porcentaje de préstamo no ejecutaos no supere al 30%.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Número de veces, que los elementos audiovisuales se prestan por periodo; en el formato audiovisual. (Ver anexo A1.24)</p> <p>Denominador: Registro del número total de solicitudes realizadas de préstamo de elementos audiovisuales por periodo; en el formato audiovisual.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefe de Medios y Recursos
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: COORDINADOR DE MEDIOS Y RECURSOS
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: MEDIOS Y RECURSOS
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: OLGA URIBE

COD: IL.IMR.02

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	VALOR DE LOS ELEMENTOS (libros, cassettes, Cd, videos cassettes) PERDIDOS POR AÑO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer el valor de los elementos perdidos, con el fin de registrar y llevar un control sobre las perdidas de los elementos (libros, cassettes, Cd, videos cassettes), por periodo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR DE LOS ELEMENTOS (libros, cassettes, Cd, videos cassettes) PERDIDOS POR AÑO.
UNIDAD DE MEDIDA	Pesos / Año
META	Conocer con precisión el valor de los elementos perdidos por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	El número de entregas de material no ejecutadas, registradas en el formato de entrega de material de elementos en el Área de Medios y Recursos.(Ver anexo B1.03)
PERIODICIDAD	Cada vez que termina un nivel.
USUARIO	Medios y Recursos
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IMR.03
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINADOR DE MEDIOS Y RECURSOS	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	MEDIOS Y RECURSOS	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	OLGA URIBE	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE PRÉSTAMO DE MATERIAL (libros, cassettes, Cd, videos cassettes) A DOCENTE POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de préstamo de material (libros, cassettes, Cd, videos cassettes) al personal docente, información con la cual se puede de llevar un control sobre estos elementos por periodo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de préstamo de material a docentes por periodo}}{\text{Número total de préstamos de material ejecutados por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Controlar la totalidad de material prestados a los docentes.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Datos disponibles en los registros de préstamo de material a docentes en el área de Medios y Recursos. (Ver anexo A1.23)</p> <p>Denominador: Datos disponibles en los registros de préstamo de material en el área de Medios y Recursos.</p>
PERIODICIDAD	Cada vez que termina un nivel.
USUARIO	Medios y Recursos Jefe de cada Coordinación del Instituto
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IMR.04
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINADOR DE MEDIOS Y RECURSOS	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	MEDIOS Y RECURSOS	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	OLGA URIBE	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE PRÉSTAMO DE MATERIAL (libros, cassettes, Cd, videos cassettes) A ESTUDIANTES UIS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el porcentaje de préstamo de material (libros, cassettes, Cd, videos cassettes) a los estudiantes UIS, información con la cual se puede de llevar un control sobre estos elementos por periodo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de préstamo de material a estudiantes UIS por periodo}}{\text{Número total de préstamos de material ejecutados por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Controlar la totalidad de material prestados a los estudiantes UIS.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Número de Planillas de préstamo de material a estudiantes UIS en el área de Medios y Recursos (Ver anexo A1.25).</p> <p>Denominador: Datos disponibles en los registros de préstamo de material en el área de Medios y Recursos.</p>
PERIODICIDAD	Cada vez que termina un nivel.
USUARIO	Medios y Recursos Jefe de cada Coordinación del Instituto
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.



COORDINACIÓN FINANCIERA


*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN DEL VALOR CORRESPONDIENTE POR VENTA DE MATERIAL EN EL TIEMPO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el monto por venta de material por nivel, para mantener un registro de los ingresos por este concepto.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	(valor por venta de material en el periodo actual) - (valor por venta de material en el periodo anterior)
UNIDAD DE MEDIDA	Pesos / periodo
META	El resultado de la relación debe ser positivo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Datos que se registran del material vendido por periodo en Medios y Recursos.
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Secretaria Medios y Recursos Jefe De Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Variable Financiera.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	 COD: IL.IF.02
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE COORDINACIÓN	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	COORDINACIÓN FINANCIERA	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	MARTHA BUITRAGO	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE PEDIDOS.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el incumplimiento en la entrega de pedidos por cada uno de los proveedores, con el fin de exigir un mejor desempeño, logrando procesos más eficaces en la ejecución de las compras en el ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de pedidos entregados retrasados por periodo}}{\text{Número total de pedidos realizados por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
METAS	Igual o inferior al 20% en la entrega de pedidos por proveedor por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registros de facturas que entrega el proveedor junto con el pedido.</p> <p>Denominador: Son el total de las ordenes de compra ejecutadas durante por periodo en el ILUIS.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Eficacia

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.03

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES (en pesos) DE PEDIDOS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el incumplimiento de las especificaciones de los elementos comprados, cuantificándolos monetariamente.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Valor de las devoluciones de pedidos por periodo}}{\text{Valor total de los pedidos realizadas por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o inferior al 15% del total de pedidos realizados por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Número de copias de las facturas de pedidos devueltos por alguna falla en sus especificaciones por periodo.</p> <p>Denominador: Pedidos totales realizados, por periodo, en el ILUIS.</p>
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.04

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE INGRESOS POR MATRICULA POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Cuantificar el monto de dinero que recibe el ILUIS por concepto de matricula, para identificar y llevar un control de la fuentes de ingresos del ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Total de ingresos por matricula por periodo}}{\text{Total de ingresos por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Conocer con exactitud el ingreso total por este concepto al ILUIS por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Resultado de la sumatoria total de los ingresos registrados en los formatos únicos de pago (Ver anexo A1.21) por concepto de matricula, por periodo. (Ver anexo A1.22)</p> <p>Denominador: Resultado de la sumatoria total de ingresos registrados en las planillas de ingresos del Instituto de Lenguas.</p>
PERIODICIDAD	Cada vez que inicia cada ciclo.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Variable Financiera.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.05

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE INGRESOS POR VENTA DE MATERIAL POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Cuantificar el monto de dinero que recibe el ILUIS por concepto de venta de material, para identificar y llevar un control de la fuentes de ingresos del ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Total de ingresos por venta de material por periodo}}{\text{Total de ingresos por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Conocer el ingreso total por este concepto al ILUIS por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Resultado de la sumatoria total de los ingresos registrados en los formatos únicos de pago (Ver anexo A1.21) por concepto de pago de material, por periodo. (Ver anexo A1.22)</p> <p>Denominador: Resultado de la sumatoria total de ingresos registrados en las planillas de ingresos del Instituto de Lenguas.</p>
PERIODICIDAD	Cada vez que finaliza un nivel.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Variable Financiera.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.06

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	VALOR DE DONACIONES POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Cuantificar las donaciones que recibe el ILUIS, con el propósito de llevar un control de las mismas y mantenerlas registradas.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	(Valor de donaciones reales por año) – (valor de las donaciones esperadas por año)
UNIDAD DE MEDIDA	VALOR DE DONACIONES POR AÑO.
META	Iguales o superiores a las esperadas, por año.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de las donaciones que recibe el ILUIS durante el periodo.
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Composición.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.07

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DEL VALOR DE LAS COMPRAS (inferiores a 300 SMMLV) TOTALES POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Llevar un control del la ejecución de gasto del presupuesto que se utilizó para la compra (inferiores a 300 SMMLV) del ILUIS, para mantener un control sobre el presupuesto.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Valor de compras ejecutadas por periodo}}{\text{Total de presupuesto de compras del ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	No excederse en la ejecución del presupuesto del ILUIS, para compras en el periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Se obtiene del valor de las compras que se ejecutan por periodo. (Ver anexo B1.07)
PERIODICIDAD	Mensual.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.08

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	VALOR TOTAL DE CONTRATACIONES (300 a 500 SMMLV) POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Llevar un control de la ejecución de gasto del presupuesto que se utilizó para contrataciones (300 a 500 SMMLV) del ILUIS, para mantener un control sobre el presupuesto.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Valor de contrataciones (300 a 500 SMMLV) ejecutadas por periodo}}{\text{Total de presupuesto para contrataciones del ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	No excederse en la ejecución del presupuesto del ILUIS, para contrataciones en el periodo. (Ver anexo B1.07)
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de contrataciones establecidos por el Instituto de Lenguas de la UIS.
PERIODICIDAD	Semestral.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Variable Financiera.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: COORDINACIÓN FINANCIERA
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARTHA BUITRAGO

COD: IL.IF.09

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DEL VALOR TOTAL DE ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS U ORDENES DE TRABAJO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el monto correspondiente a las ordenes de prestación de servicios u ordenes de trabajo; ejecutadas por el Instituto de Lenguas, para mantener un control sobre el presupuesto.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Valor de OPS u ordenes de trabajo ejecutadas por periodo}}{\text{Total de presupuesto de OPS u ordenes de trabajo del ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	No excederse en la ejecución del presupuesto del ILUIS, para OPS u ordenes de trabajo en el periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de contrataciones establecidos por la Coordinación Financiera del Instituto de Lenguas de la UIS. (Ver anexo B1.07)
PERIODICIDAD	Trimestral.
USUARIO	Dirección General Jefe Coordinación Financiera
TIPO DE INDICADOR	Variable Financiera.



DESARROLLO HUMANO

*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ROTACIÓN (cambio de personal) DE PERSONAL POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el nivel de rotación (cambio de personal) de los funcionarios; por medio de un porcentaje que permita conocer el nivel de permanencia del talento humano del ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de funcionarios nuevos que inician labores en el ILUIS por periodo}}{\text{Número total de funcionarios que laboran en el ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o inferior al 15% por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro de funcionarios que inician labores por vez en el ILUIS, por periodo.</p> <p>Denominador: Número total de funcionarios que laboran en el ILUIS, por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.02

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE INDUCCIONES REALIZADAS POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Efectuar un registro del número de inducciones realizadas por el personal encargado según el cargo, para el nuevo personal, información empleada en el desarrollo de actividades encaminadas a la agilización del empalme del funcionario con el ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de inducciones realizadas por periodo}}{\text{Número de funcionarios que inician labores en el ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (inducciones / persona)
META	A la totalidad de los funcionarios nuevos, se les debe realizar inducción referente al cargo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro del número de inducciones realizadas por periodo.
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano.
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.03

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ACCIDENTES DE TRABAJO POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de accidentes involucrado en el desarrollo de las actividades propias del ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de funcionarios que han sufrido accidentes de trabajo por periodo}}{\text{Número total de funcionarios en el ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Mantener los niveles de accidentes de trabajo en 0%, por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del numero de accidentes presentados en el periodo. (Ver anexo B1.08)</p> <p>Denominador: Número total de funcionarios del ILUIS.</p>
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.04

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ENFERMEDADES PROFESIONALES POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de enfermedades profesionales involucradas en el desarrollo de las actividades propias del ILUIS.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de funcionarios que han sufrido enfermedad profesional por periodo}}{\text{Número total de funcionarios en el ILUIS por periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Mantener los niveles de enfermedades profesionales en 0%, por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del numero de enfermedades profesionales presentadas en el periodo. (Ver anexo B1.08)</p> <p>Denominador: Número total de funcionarios del ILUIS.</p>
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.05

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer el grado de frecuencia con que se están presentando accidentes de trabajo que generan incapacidad, para analizar si se trata de casos fortuitos o por falencias en las medidas de seguridad, instalaciones, y tomar las medidas pertinentes al caso.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de incapacidades por accidente de trabajo por año}}{\text{Total de tiempo (días) laborado por año}}$
UNIDAD DE MEDIDA	Número de incapacidades / días
META	Cero (0) incapacidades generadas por accidente de trabajo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del número de accidentes que causan incapacidad. (Ver anexo B1.08)</p> <p>Denominador: Total de tiempo laborado por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Dirección General Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.06

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer el grado de frecuencia con que se están presentando enfermedades profesionales que generan incapacidad, para analizar si se trata de falencias en las medidas de seguridad, instalaciones; y tomar las medidas pertinentes al caso.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de incapacidades por enfermedad profesional por año}}{\text{Total de tiempo (días) laborado por año}}$
UNIDAD DE MEDIDA	Número de incapacidades / días.
META	Cero (0) incapacidades generadas por enfermedades profesionales.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del número de enfermedades profesionales que causan incapacidad. (Ver anexo B1.08)</p> <p>Denominador: Total de tiempo laborado por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Recursos Humanos Dirección General Jefes de todas las áreas funcionales
TIPO DE INDICADOR	Utilización.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	COD: IL.IDH.07
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE COORDINACIÓN	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	DESARROLLO HUMANO	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS	
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ	
REVISADO POR:	MARBEEN MOSQUERA	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE AUSENTISMO LABORAL POR PERIODO EN EL TIEMPO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el ausentismo de los funcionarios del ILUIS, información que permitirá tomar las medidas pertinentes en caso de presentarse un porcentaje elevado de ausentismo por periodo de tiempo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de horas de ausentismo por periodo por persona}}{\text{Número total de horas contratadas por periodo por persona}} \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
META	Igual o inferior al 15% por periodo, con respecto al anterior.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del Número de horas de ausentismo por periodo por persona. (Ver anexo B1.09)</p> <p>Denominador: Número de horas contratadas por periodo por persona.</p>
PERIODICIDAD	Semestral.
USUARIO	Dirección General Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano
TIPO DE INDICADOR	Eficacia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
 RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE COORDINACIÓN
 ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DESARROLLO HUMANO
 ELABORADO POR: A. CAMPILLO- A. GRANADOS
 APROBÓ POR: MARIELA GÓMEZ
 REVISADO POR: MARBEEN MOSQUERA

COD: IL.IDH.08

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	PROMEDIO DEL TIEMPO DE INCAPACIDAD POR PERIODO
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer un promedio del tiempo de incapacidad por periodo; información que permitirá elaborar planes de contingencia en el reemplazo del personal ausente, en caso de que el cargo lo requiera.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\Sigma \text{Días de incapacidad por periodo.}}{\text{Número total de trabajadores incapacitados por periodo}}$
UNIDAD DE MEDIDA	Días / trabajadores por periodo.
META	Que el tiempo de incapacidad actual sea menor con respecto al periodo anterior.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del número de días de incapacidad en el periodo. (Ver anexo B1.09)</p> <p>Denominador: Número total de trabajadores incapacitados en el periodo en estudio. (Ver anexo B1.09)</p>
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General Jefes de todas las áreas funcionales
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE COORDINACIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	DESARROLLO HUMANO
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO- A. GRANADOS
APROBÓ POR:	MARIELA GÓMEZ
REVISADO POR:	MARBEEN MOSQUERA
COD: IL.IDH.09	

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	ÍNDICE DE CAPACITACIÓN POR PERSONA POR PERIODO.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el número de funcionarios del ILUIS, que reciben capacitación en programas propios de sus actividades o para su desarrollo personal, estableciendo rangos que demuestren la preocupación de la entidad con el desarrollo de sus trabajadores.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	$\frac{\text{Total de funcionarios que reciben capacitación por periodo}}{\text{Total de funcionarios del ILUIS por periodo}}$
UNIDAD DE MEDIDA	Funcionarios capacitados / Total de funcionarios
META	Que el 100% de los funcionarios del ILUIS hagan uso de la (s) capacitación (s) ofrecida por periodo.
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Numerador: Registro del numero de funcionarios que reciben capacitación por periodo. (Ver anexo B1.10)</p> <p>Denominador: Número total de funcionarios del ILUIS por periodo.</p>
PERIODICIDAD	Semestral.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General Jefes de todas las áreas funcionales
TIPO DE INDICADOR	Productividad.



DIRECCIÓN GENERAL


*INSTITUTO DE
LENGUAS*

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE DIRECCIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DIRECCIÓN GENERAL
ELABORADO POR: A. CAMPILLO - A. GRANADOS
APROBÓ Y REVISÓ: MARIELA GÓMEZ

COD: IL.ID.01

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	GENERACIÓN DE RECURSOS
OBJETIVO DEL INDICADOR	Búsqueda de fuentes alternativas de ingresos, a través de la prestación de servicios en la formación de competencias en lenguas extranjeras a la comunidad
DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR DE RECURSOS GESTIONADOS EN EL PERIODO
UNIDAD DE MEDIDA	Índice (número).
META	% de aumento anual en los ingresos
FUENTE DE INFORMACIÓN	Sumatoria del total de recursos (Ingresos) gestionados por parte de la Dirección del ILUIS por periodo.
PERIODICIDAD	Anual
USUARIO	Dirección General Áreas Funcionales del ILUIS
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN:	OCTUBRE 2004	
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS:	AUXILIAR DE DIRECCIÓN	
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS:	DIRECCIÓN GENERAL	
ELABORADO POR:	A. CAMPILLO - A. GRANADOS	
APROBÓ Y REVISÓ	MARIELA GÓMEZ	
		COD: IL.ID.02

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
OBJETIVO DEL INDICADOR	Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de herramientas informáticas que contribuyan al desarrollo institucional
DEFINICIÓN OPERACIONAL	HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS IMPLEMENTADAS
UNIDAD DE MEDIDA	Índice (número).
META	Logro del desarrollo de herramientas informáticas.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Propios
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE DIRECCIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DIRECCIÓN GENERAL
ELABORADO POR: A. CAMPILLO - A. GRANADOS
APROBÓ Y REVISÓ: MARIELA GÓMEZ

COD: IL.ID.03

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	REPLANTEAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
OBJETIVO DEL INDICADOR	Contar con un plan de desarrollo a largo plazo, acorde con los lineamiento del Plan de Desarrollo propuesto por la Universidad Industrial de Santander.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DOCUMENTO
UNIDAD DE MEDIDA	Unidad
META	Presentado y aprobado
FUENTE DE INFORMACIÓN	Propia del funcionamiento del ILUIS
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de las áreas funcionales del ILUIS Dirección General
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.

ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN: OCTUBRE 2004
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: AUXILIAR DE DIRECCIÓN
ÁREA DE LA TOMA DE DATOS: DIRECCIÓN GENERAL
ELABORADO POR: A. CAMPILLO - A. GRANADOS
APROBÓ Y REVISÓ: MARIELA GÓMEZ

COD: IL.ID.04

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el número de actividades encaminadas al mejoramiento del desempeño del personal, en las diferentes actividades que se desarrollan en el Instituto de Leguas de la Universidad Industrial de Santander
DEFINICIÓN OPERACIONAL	Grado de participación en capacitaciones programadas por periodo.
UNIDAD DE MEDIDA	Índice (número).
META	100% de participación en las capacitaciones
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de capacitaciones por periodo. (Ver anexo B1.10)
PERIODICIDAD	Anual.
USUARIO	Jefe de la Coordinación de Desarrollo Humano Dirección General
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia.



ANEXO B1
ANEXO MANUAL
DE INDICADORES DE GESTIÓN

INSTITUTO DE
LENGUAS

ANEXO B1.10 REGISTRO DE CAPACITACIONES



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE LENGUAS

Fecha _____
Nombre de la capacitación _____
Numero de Horas de duración de la capacitación _____

	Nombre de los Asistentes	Horas Asistidas
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		



ANEXO C
FORMATOS

INSTITUTO DE
LENGUAS

11. Esfuerzo físico. Determine y marque con una X el esfuerzo físico requerido para la ejecución normal de las funciones propias del cargo.

Esfuerzo físico leve. Se manejan objetos de muy poco peso. Es necesario adoptar posiciones incómodas esporádicamente.

Esfuerzo físico moderado. Se manejan objetos de peso mediano. Es necesario adoptar posiciones incómodas esporádicamente.

V. CONDICIONES DE TRABAJO

1. Condiciones de riesgo. Determine y marque con una X el tipo y la frecuencia de exposición al riesgo.

	Frecuencia de exposición		
	Ocasional	Frecuente	Permanente
Riesgo mecánico.			
Riesgo eléctrico.			
Riesgo químico			
Objetos en movimiento.			
Sitios elevados.			

2. Condiciones ambientales. Determine y marque con una X la ubicación del puesto de trabajo

Salón de clases Oficina. Exteriores de la empresa.

Determine y marque con una X las condiciones ambientales en las que debe ejecutarse las funciones del cargo. Además indique la frecuencia de exposición.


Señale en la casilla FREC con una de las iniciales indicadas, según corresponda:
 O: Ocasionalmente; F: Frecuentemente; P: Permanentemente

	Condiciones			
	No esta presente	Normales FREC	Regulares FREC	Malas FREC
Iluminación				
Calor				
Frío				
Humedad				
Ruido				
Polvo				
Ventilación				
Olores				
Limpieza				
Vibraciones				
Humo				
Gases				

VI. OBSERVACIONES GENERALES

Información suministrada por:	Análisis procesado por:	Revisado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


Anexo C 02 presentación del procedimiento

MAN
ACA
INST

ELABORO

Anexo C 03 descripción del procedimiento

**AD IND
DER.**

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

DIAGRAMA

ANEXO C.04 IDENTIFICACIÓN DE VALORES CLAVES DE EXITO

MISIÓN

Hoja de Trabajo

La MISIÓN es el propósito o razón de ser o existir, por el que la empresa, departamento o sección se distingue de las demás.

A continuación aparecerán una serie de preguntas que deberá responder correctamente para elaborar la MISIÓN DE CADA UNA DE LAS COORDINACIONES DEL INSTITUTO DE LENGUAS DE LA UIS.

COORDINACION: _____

Por favor responda las siguientes preguntas:

¿Que hace? Ó ¿Qué servicios ofrece?

¿Quienes son nuestros clientes? ó ¿Para quién lo hace?

¿A que contribuye?

MISIÓN

Hoja de Trabajo

Redacte la MISIÓN CADA COORDINACION, empleando la información obtenida de las preguntas anteriores

LA MISIÓN DE _____

Contribuir a:

Mediante: _____

MISIÓN:
