

## ANEXOS

	Pág.
Anexo 1, Formato recolección de la información .....	2
Anexo 2. Diseño de procesos. Check List .....	16
Anexo 3. Como se gestiona un proceso.....	16
Anexo 4. Mapa de procesos.....	17
Anexo 5. Macroproceso de apoyo .....	17
Anexo 6. Gestión administrativa .....	18
Anexo 7. Cadena de valor.....	19
Anexo 8. Caracterización proceso de compras.....	19
Anexo 9. Procedimiento compras.....	22
Anexo 10. Flujograma procedimiento de compras.....	29
Anexo 11. Principios .....	29
Anexo 12. Misión .....	30
Anexo 13. Visión.....	311
Anexo 14. Retos estratégicos.....	311
Anexo 15. Reto estratégico 3 - Calidad.....	311
Anexo 16. Política de calidad.....	322
Anexo 17. Objetivos de la calidad.....	322

## ANEXO 1, FORMATO RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Entradas	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Catálogos de ofertas y servicios			
Cotizaciones y ofertas de bienes y servicios			
Solicitudes y necesidades de bienes y servicios			
Disponibilidad presupuestal			
Planeación estratégica y operativa			
Planeación financiera			
Políticas y estrategias de compra			
Lista de Proveedores			
Información nuevos proveedores			
Evaluaciones anteriores de proveedores			
Acciones correctivas, preventivas y de mejora			

ITEM Política de Compras	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo empleado de institución será responsable del seguimiento y evaluación del proveedor que suministra el bien o servicio adquirido.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Sistema de Gestión de la Calidad – SGC de la institución aplicará la encuesta de satisfacción del cliente a los Centros de Costo con respecto a los bienes y servicios recibidos por cada proveedor, por lo menos una vez por semestre de acuerdo al cronograma establecido.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité de Seguimiento a Proveedores deberá establecer un cronograma de evaluación para todos los proveedores requeridos y de reevaluación para aquellos que hayan obtenido una calificación inferior a tres punto seis (3.6) en la encuesta realizada por los centros de costo.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un proveedor se bloqueará de la lista de proveedores en caso de que obtenga un puntaje menor a tres punto seis (3.6) puntos en la reevaluación realizada.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para toda compra que se requiera hacer, se deberá contar con 3 ofertas de proveedores que se encuentren dentro del registro de proveedores, siempre y cuando la compra supere los 10 SMLMV. Para compras inferiores a 10 SMLMV se deberá contar con mínimo dos ofertas de proveedores.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para aquellos productos o servicios de uso frecuente, que se requieran compras continuas del mismo bien y servicio, el responsable de rol de comprador realizará cotizaciones con los proveedores registrados en el Sistema de Información, cada seis (6) meses como mínimo con el fin de garantizar una adecuada selección de proveedor, y utilizará el proveedor con la mayor puntuación en la selección durante el semestre.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IU mantendrá relaciones cordiales y transparentes con los proveedores conservando los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, ética y honestidad, responsabilidad e imparcialidad.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo proveedor que en su evaluación del primer año de contrato mantenga un promedio igual o superior de 4.0, se le podrá renovar el contrato máximo por un año más de servicio, pasado este tiempo, se volverá abrir la licitación o convocatoria.</li> </ul>			

• Toda solicitud de creación de un nuevo proveedor en los datos maestros del sistema de información debe ir justificada con los soportes de comparación con los demás proveedores.			
• Se eliminarán del Sistema de Información Financiero a los proveedores con quienes no se tenga relación comercial durante un (1) año, en caso de ser necesario reactivar relaciones con estos proveedores, se debe solicitar su registro nuevamente.			
• Todos los rectores, vicerrectores, gerentes, decanos y directores serán los responsables de la aplicación y difusión del contenido de este procedimiento, entre el personal a su cargo.			

Actividades	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Definir las necesidades de bienes y servicios de cada unidad académica y administrativa.			
Solicitar las cotizaciones, ofertas de proveedores, y hacer análisis comparativo			
Seleccionar y registrar al proveedor seleccionado			
Recibir solicitudes de las unidades			
Realizar la compra del bien o servicio			
Recibir y verificar el bien o servicio comprado			
Realizar control de inventario			
Verificar y causar las facturas			
Realizar pago a proveedores			
Entregar bien o servicio a usuario final			
Evaluar desempeño del proveedor.			
Certificar al proveedor			
Realizar seguimiento a los indicadores de procesos			
Realizar Auditorías Internas de Calidad			

Salidas	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Información veraz, oportuna y pertinente con los clientes			
Plan de necesidades de compra de bienes y servicios			
Pliegos de peticiones y cotizaciones de proveedores			
Registro de proveedores			
Bienes y servicios de compras generales			
Bienes y servicios de tecnología			
Bienes y servicios de construcción y mantenimiento de planta física			
Bienes y servicios publicitarios y promocionales			
Inventario de bienes muebles e inmuebles			
Reportes e informes de las compras			
Programación de pagos			
Pagos oportunos a proveedores			
Proveedores evaluados			
Proveedores vetados			
Proveedores certificados y fidelizados			
Relación como socio estratégico que se involucra en la misión y proyección de IU			

Comunicación constante con los clientes			
Inversiones			
Cumplimiento de obligaciones financieras			
Quejas y reclamos de los usuarios del proceso			
Operación contable			
Documentos contables dentro de los parámetros legales			
Indicadores analizados			
Acciones correctivas, preventivas y de mejora			

<b>Cientes</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple en ocasiones</b>	<b>No Cumple</b>
Ordenadores del gasto de unidades académicas y administrativas			
Macroprocesos estratégicos			
Macroprocesos Primarios			
Macroprocesos de Apoyo			
Macroprocesos de Seguimiento			
Proveedores de bienes y servicios			
Entidades Financieras			
Outsourcing de contabilidad			

<b>Recursos</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple en ocasiones</b>	<b>No Cumple</b>
Vicerrector general administrativo y financiero			
Subdirector de cuentas por pagar y activos fijos			
Director administrativo y financiero de la sede			
Director Financiero			
Responsable de rol de comprador sede			
Analista contable			
Jefe de Cartera			
Tesorero			
Sistema de Información Financiero			

<b>Documentos Asociados</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple en ocasiones</b>	<b>No Cumple</b>
Compras Generales			
Licitaciones y evaluación de propuestas			
Selección, registro y evaluación de proveedores			
Auditoría de segunda parte			
Comité de compras			
Pagos con Tarjeta de Crédito			

<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple en ocasiones</b>	<b>No Cumple</b>
Oportunidad en la entrega del bien o servicio solicitado por las diferentes dependencias			
Nivel de satisfacción con los proveedores			

## TABULACIÓN DE INFORMACIÓN

### PROCESO CLAVE COMPRAS

#### FORMATO RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

#### RESULTADOS TABULACIÓN.

#### OBJETIVO DEL PROCESO

El proceso Gestión de Compras y Manejo de Proveedores tiene como objetivo “Garantizar la eficiencia y eficacia en el suministro de bienes y servicios requeridos en las diferentes Unidades Académicas y Administrativas para el óptimo desarrollo de sus procesos, asegurando el buen desempeño de los proveedores involucrados”.

Al analizar el objetivo del proceso identificamos que el producto es BIENES Y SERVICIOS REQUERIDOS y sus características es que sean EFICIENTES, EFICACES Y UN BUEN DESEMPEÑO DE PROVEEDORES.

Dentro de la Caracterización de un Proceso se identifican los proveedores, las entradas, actividades, salidas, clientes, recursos, documentos e indicadores que dan parte de la gestión.

#### 1. PROVEEDORES

Proveedores	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Proveedores de Bienes y Servicios	X		
Ordenadores de Gasto de Unidades Académicas	X		
Ordenadores de Gasto de Unidades Administrativas	X		
Macroprocesos estratégicos	X		
Macroprocesos Primarios	X		
Macroprocesos de Apoyo	X		
Macroprocesos de Seguimiento	X		
Proveedores de Bienes y Servicios	X		
Ordenadores de Gasto de Unidades Académicas	X		
Ordenadores de Gasto de Unidades Administrativas	X		
Macroprocesos estratégicos	X		

## **OBSERVACIONES**

Los principales proveedores de bienes, han trabajado con la seccional hace algunos años, por lo que ya se maneja un ambiente de confianza, las entregas son en general oportunas y aceptan las políticas de pago de la Universidad. Los proveedores de servicios son principalmente los docentes.

Los ordenadores del gasto en la Seccional son diversos, están las unidades académicas y de apoyo-trasversales como los administrativos. Cada unidad tiene asignado uno o varios centros de costo en el presupuesto. Es responsabilidad de cada ordenador de gasto verificar la disponibilidad del recurso para planear sus actividades y gastos. Esto finalmente se plasma en el sistema mediante una solicitud de pedido de bien o servicio que descuenta al disponible presupuestal una vez aprobado el gasto.

**NOTA:** Aunque el área de compras es la que en definitiva tiene el contacto final con el proveedor, todo empleado de IU estará en capacidad y es responsable del seguimiento y evaluación del proveedor que suministra el bien o servicio adquirido, de manera que cualquier aporte o sugerencia sobre un proveedor deberá apoyarse y considerarse. Una gran dificultad es que no se realizan las evaluaciones a los proveedores por ser proveedores de mucho tiempo en la empresa, por lo que no se tienen evidencias claras del porque es la permanencia del proveedor en la Institución.

## 2. ENTRADAS

Entradas	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Catálogos de ofertas y servicios	X		
Cotizaciones y ofertas de bienes y servicios	X		
Solicitudes y necesidades de bienes y servicios	X		
Disponibilidad presupuestal	X		
Planeación estratégica y operativa	X		
Planeación financiera	X		
Políticas y estrategias de compra			
Lista de Proveedores		X	
Información nuevos proveedores	X		
Evaluaciones anteriores de proveedores			X
Acciones correctivas, preventivas y de mejora			X

### OBSERVACIONES

Las cotizaciones y ofertas de bienes y servicios son enviadas o solicitadas por los proveedores y se almacenan principalmente en forma digital, algunas se guardan en carpetas o archivos en el área de compras. En ciertos casos, éstos se adjuntan a la orden de compra para tener el referente.

El ordenador del gasto determina la necesidad de bien o servicio que tiene su área, verifica presupuesto y con ayuda del sistema genera una solicitud de pedido. El número de la solicitud de pedido puede ser consultado por el comprador quien utiliza esta información para cargar la orden de compra.

El ordenador del gasto, que para nuestra seccional son los Decanos, algunos Coordinadores, y Directores de área, verifica la disponibilidad presupuestal antes de generar la solicitud de pedido del bien o servicio. En caso de no poseer el recurso suficiente, se hace el requerimiento por correo electrónico al área de Planeación para que gestionen mediante un formato el traslado o adición presupuestal para la cuenta contable y el centro de costo que lo requiera con la debida justificación

La falta de la planeación de las áreas para la realización de sus compras se ve reflejada en el proceso de compras afectándolo notablemente.

Para la Seccional se tiene un listado de proveedores en Excel que se guarda en una carpeta compartida para el DAF. El sistema SAP proporciona también información sobre proveedores a nivel nacional, sin embargo, para efectos prácticos en el proceso de compras se ha generado una base de datos donde se almacena información básica como nombre, bienes o servicios que suministra, teléfonos, fax, direcciones y correo electrónico. Este documento aunque se utiliza principalmente en área de compras, puede ser solicitado y suministrado a cualquier funcionario de la Seccional o IU a nivel nacional si es requerido.

Para iniciar con un nuevo proveedor éste debe estar registrado en el sistema SAP, para esto requiere el RUT, la Certificación Bancaria, si es persona natural y si es persona jurídica requiere el RUT, la Certificación Bancaria y la Cámara de Comercio. Estos documentos se envían a Bogotá para que allá creen en el sistema el nombre del proveedor. Solo se puede realizar el registro de nuevos proveedores desde Bogotá.

No se tiene historial de evaluaciones a proveedores, solo se tiene formato y procedimiento pero aún no se aplica para los proveedores.

La encuesta de satisfacción al cliente no se cumple en la Seccional. El propósito es establecer un cronograma de evaluación para todos los proveedores, generar las variables y los puntajes de calificación para cumplir con las actividades requeridas por el proceso de compras.

## POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE COMPRA, EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

ITEM Política de Compras	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
• Todo empleado de IU será responsable del seguimiento y evaluación del proveedor que suministra el bien o servicio adquirido.		X	
• El Sistema de Gestión de la Calidad – SGC IU aplicará la encuesta de satisfacción del cliente a los Centros de Costo con respecto a los bienes y servicios recibidos por cada proveedor, por lo menos una vez por semestre de acuerdo al cronograma establecido.			X
• El Comité de Seguimiento a Proveedores deberá establecer un cronograma de evaluación para todos los proveedores requeridos y de reevaluación para aquellos que hayan obtenido una calificación inferior a tres punto seis (3.6) en la encuesta realizada por los centros de costo.			X
• Un proveedor se bloqueará de la lista de proveedores en caso de que obtenga un puntaje menor a tres punto seis (3.6) puntos en la reevaluación realizada.			X
• Para toda compra que se requiera hacer, se deberá contar con 3 ofertas de proveedores que se encuentren dentro del registro de proveedores, siempre y cuando la compra supere los 10 SMLMV. Para compras inferiores a 10 SMLMV se deberá contar con mínimo dos ofertas de proveedores.		X	
• Para aquellos productos o servicios de uso frecuente, que se requieran compras continuas del mismo bien y servicio, el responsable de rol de comprador realizará cotizaciones con los proveedores registrados en el Sistema de Información, cada seis (6) meses como mínimo con el fin de garantizar una adecuada selección de proveedor, y utilizará el proveedor con la mayor puntuación en la selección durante el semestre.	X		
• IU mantendrá relaciones cordiales y transparentes con los proveedores conservando los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, ética y honestidad, responsabilidad e imparcialidad.	X		
• Todo proveedor que en su evaluación del primer año de contrato mantenga un promedio igual o superior de 4.0, se le podrá renovar el contrato máximo por un año más de servicio, pasado este tiempo, se volverá abrir la licitación o convocatoria.			X
• Toda solicitud de creación de un nuevo proveedor en los datos maestros del sistema de información debe ir justificada con los soportes de comparación con los demás proveedores.			X
• Se eliminarán del Sistema de Información Financiero a los proveedores con quienes no se tenga relación comercial durante un (1) año, en caso de ser necesario reactivar relaciones con estos proveedores, se debe solicitar su registro nuevamente.	X		
• Todos los rectores, vicerrectores, gerentes, decanos y directores serán los responsables de la aplicación y difusión del contenido de este procedimiento, entre el personal a su cargo.	X		

## 3. ACTIVIDADES

Actividades	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Definir las necesidades de bienes y servicios de cada unidad académica y administrativa.	X		
Solicitar las cotizaciones, ofertas de proveedores, y hacer análisis comparativo	X		
Seleccionar y registrar al proveedor seleccionado	X		
Recibir solicitudes de las unidades	X		
Realizar la compra del bien o servicio	X		

Recibir y verificar el bien o servicio comprado	X		
Realizar control de inventario		X	
Verificar y causar las facturas	X		
Realizar pago a proveedores	X		
Entregar bien o servicio a usuario final	X		
Evaluar desempeño del proveedor.			X
Certificar al proveedor			X
Realizar seguimiento a los indicadores de procesos		X	
Realizar Auditorías Internas de Calidad		X	

## OBSERVACIONES

Los responsables de los centros de costos de cada unidad académica y administrativa definen sus necesidades para realizar las compras, si tienen disponibilidad presupuestal realizan la solicitud de pedido, sino poseen presupuesto solicitan un ajuste presupuestal.

Se envía por correo electrónico o telefónicamente, se hace la solicitud de cotización a mínimo dos proveedores. Se está tratando de establecer esta política para todas las compras.

Dichas cotizaciones se escanean y se anexan al pedido en SAP para comparación de precios.

En la sede Bello selecciona al proveedor de acuerdo a las necesidades que tenga, pero en Bogotá realizan el registro del proveedor seleccionado.

La persona responsable de las compras en la sede de Bello recibe la Orden de Compra con un formato de acta de recibo del bien o servicio.

Para los usuarios con rol de Solpedidos se hizo una capacitación por videoconferencia desde Bogotá, pero aun faltan los accesos al sistema SAP.

La persona encargada de las compras realiza la compra y la registra en el sistema SAP seleccionando el proveedor del sistema para poder facturar sin problemas.

La persona encargada de las compras recibe el bien o servicio comprado y verifica que la compra sea correcta y corresponda a las especificaciones dadas en la solicitud de pedido.

El control de inventario existe dentro de compras y propiamente a nivel de SAP la transacción MIGO que registra en el sistema la entrada de mercancías. Sin embargo, se trata de algo que se cuantifica en el sistema y se registra por parte del área contable. Físicamente no se realizan inventarios. Además, por la naturaleza y razón de ser de la Universidad, en este caso prestación de servicios, los inventarios que se manejan son básicamente de activos fijos y herramientas.

La asistente administrativa realiza la verificación comparando la factura con el pedido en SAP para que esta pueda ser aprobada y así realizar la causación.

La evaluación y certificación del proveedor no se llevan a cabo en la seccional.

Sin embargo, se tiene el formato de calidad y dentro del plan de mejoramiento está implementarlo.

Los indicadores no se miden, no se les hace seguimiento. No se realizan auditorias internas al proceso

#### 4. SALIDAS

Actividades	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Información veraz, oportuna y pertinente con los clientes	X		
Plan de necesidades de compra de bienes y servicios	X		
Pliegos de peticiones y cotizaciones de proveedores	X		
Registro de proveedores	X		
Bienes y servicios de compras generales	X		
Bienes y servicios de tecnología	X		
Bienes y servicios de construcción y mantenimiento de planta física		X	
Bienes y servicios publicitarios y promocionales	X		
Inventario de bienes muebles e inmuebles	X		
Reportes e informes de las compras	X		
Programación de pagos			X
Pagos oportunos a proveedores			X
Proveedores evaluados		X	
Proveedores vetados		X	
Proveedores certificados y fidelizados			
Relación como socio estratégico que se involucra en la misión y proyección			

de IU			
Comunicación constante con los clientes			
Inversiones			
Cumplimiento de obligaciones financieras			
Quejas y reclamos de los usuarios del proceso			
Operación contable			
Documentos contables dentro de los parámetros legales			
Indicadores analizados			
Acciones correctivas, preventivas y de mejora			

## **OBSERVACIONES**

Se dan algunos requerimientos telefónicos o vía correo electrónico de clientes internos de la Seccional sobre información de proveedores. Esto para efectos de cotizaciones o incluso para practicantes. Se suministran datos básicos de ubicación y teléfono, también historial y artículos o servicios que han sido proporcionados por el proveedor.

De acuerdo a las compras se realiza el plan de necesidades de compra de bienes y servicios.

Se lleva un registro de las cotizaciones de los proveedores que se adquieren para tenerlas de referencia en futuras compras.

Se solicitó base de datos de proveedores a Bogotá. Actualmente en la seccional se tiene una base de datos en Excel con los proveedores más recurrentes.

Todas las compras realizadas y que son entregadas a su usuario final

Las compras de bienes y servicios de tecnología, de construcción y mantenimiento de planta física se realizan por Bogotá. La seccional Bello se encarga de generar la solicitud de pedido y se hace seguimiento desde el área de compras de la generación, liberación, entrega y actas de bien recibido de los artículos, o bienes solicitados.

En el año 2010 se conformó un equipo de trabajo que realizó un conteo del inventario de activos en la seccional Bello. La información se encuentra en un archivo plano y se tiene la evidencia física del mismo, para su realización se visitó cada área y se asignó responsables para los activos fijos, con las características y descripción de cada uno de ellos. El paso

siguiente es verificar dicho inventario y poner las placas de activo cruzando esta información con los códigos que genera el sistema SAP. Para el año 2011 se tiene previsto realizar esta actividad, pero aún no se han establecido actividades para tal fin.

Los reportes e informes de las compras se dan desde la generación, liberación, entrega y actas de bien recibido de los artículos o bienes solicitados, pero no se realizan siempre en el proceso.

Se tiene una política de pagos a 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura y de esta manera se programan los pagos.

El pago oportuno a proveedores no es una labor directamente del área de compras pero sí impacta el proceso. Aun cuando la política de pagos de IU es a 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura se han presentado situaciones de mora en los pagos. Sin embargo, es importante aclarar que no se ha presentado ningún caso para Bello donde algún proveedor se haya negado a realizar una venta de bien o servicio para la Seccional por mora en los pagos. Realmente es importante resaltar que nuestros proveedores en general se han mostrado comprensivos y pacientes con el tema de cobro a pesar de las moras en los pagos por parte de IU.

Los proveedores evaluados y vetados hacen parte de la evaluación de proveedores que se tiene por hacer dentro del plan de mejora del proceso de compras. Pero no se realiza en todo momento

Desde el momento de la solicitud de pedido hasta la entrega del bien o servicio se tiene una comunicación constante con los clientes.

Se tiene instrumento de medición para las quejas y reclamos de los usuarios, pero no se ha utilizado en ninguna compra.

Los indicadores no se miden ni se analizan

**5. CLIENTES**

Cientes	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Ordenadores del gasto de unidades académicas y administrativas	X		
Macroprocesos estratégicos	X		
Macroprocesos Primarios	X		
Macroprocesos de Apoyo	X		
Macroprocesos de Seguimiento	X		
Proveedores de bienes y servicios	X		
Entidades Financieras	X		
Outsourcing de contabilidad	X		

**6. RECURSOS**

Recursos	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Vicerrector general administrativo y financiero			X
Subdirector de cuentas por pagar y activos fijos			X
Director administrativo y financiero de la sede	X		
Director Financiero			X
Responsable de rol de comprador sede	X		
Analista contable	X		
Jefe de Cartera	X		
Tesorero	X		
Sistema de Información Financiero	X		

**OBSERVACIONES.**

Los recursos humanos relacionados en este proceso son:

- Asistente Administrativa (responsable rol comprador sede)
- Director Administrativo y Financiero
- Rector de la Seccional
- Auxiliar Contable
- Asistente Financiera
- Operador de Caja
- Tesorero

**7. DOCUMENTOS ASOCIADOS**

Documentos Asociados	Cumple	Cumple en ocasiones	No Cumple
Compras Generales	X		
Licitaciones y evaluación de propuestas	X		

Selección, registro y evaluación de proveedores	X		
Auditoría de segunda parte	X		
Comité de compras	X		
Pagos con Tarjeta de Crédito	X		

### **OBSERVACIONES.**

Son todos los procedimientos que se utilizan para dar respuesta a las actividades del proceso.

### **8. INDICADORES**

<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple en ocasiones</b>	<b>No Cumple</b>
Oportunidad en la entrega del bien o servicio solicitado por las diferentes dependencias			X
Nivel de satisfacción con los proveedores			X

### **OBSERVACIONES**

Implementar Nivel de satisfacción con los proveedores (encuestas, cualificación). Se tienen los formatos de calidad, para empezar a implementar, no se miden los indicadores.

Aun no se tiene previsto cómo generar un espacio para recepcionar quejas y reclamos de los usuarios del proceso. Podría hacerse por correo electrónico con copia al Director Administrativo y Financiero como jefe inmediato del área de compras y realizar un seguimiento en tiempo y solución del requerimiento.

## ANEXO 2. DISEÑO DE PROCESOS. CHECK LIST

CHECK LIST	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Output	X		
Herramientas para normalizar	X		
Input y entradas laterales	X		
Interacciones con otros procesos	X		
Actividades y responsables	X		
Soporte documental	X		
Puntos de control y decisión	X		
¿Identifica actividades críticas?		X	
Secuencia de actividades	X		
Medidas de resultados e indicadores	X		
Actividades de seguimiento y medición		X	
Análisis y mejora		X	
Registros	X		
Plan de implantación		X	

## ANEXO 3. COMO SE GESTIONA UN PROCESO

VARIABLE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Objetivo			
Límites			
• Input	X		
• Output	X		
Planificarlo			
• Hoja de proceso	X		
• Equipo de proceso	X		
• Sistema de control	X		
Interacciones			
• Identificadas	X		
• Caracterizadas	X		
Recursos			
• Determinados	X		
• Disponibles	X		
Ejecución de manera controlada		X	
Medición y seguimiento		X	
• Cuadro de mando		X	

ANEXO 4. MAPA DE PROCESOS



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad –SGC- I.U.

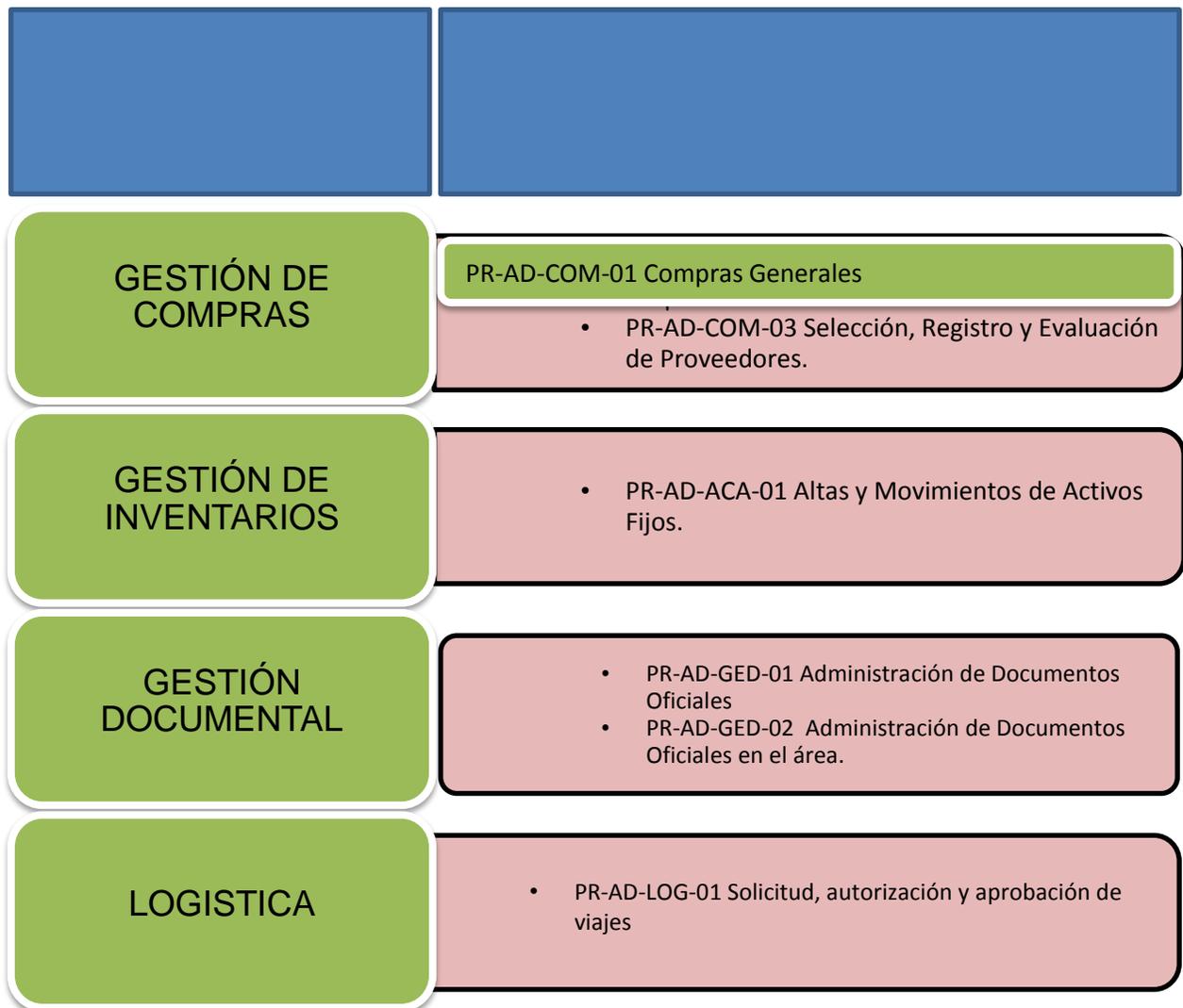
ANEXO 5. MACROPROCESO DE APOYO

Procesos que aportan los recursos necesarios y apoyan para que los Macroprocesos Misionales puedan prestarse de manera eficiente, eficaz y oportuna, entregando los recursos necesarios para la operación.



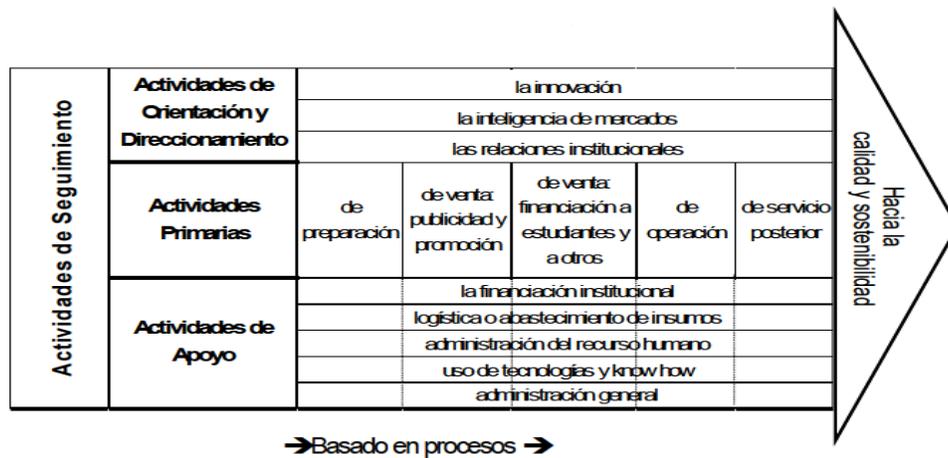
Fuente: Sistema de Gestión de Calidad –SGC- I.U.

## ANEXO 6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: Mapa de procesos IU.

ANEXO 7. CADENA DE VALOR



Fuente: Modelo de Gestión I.U.

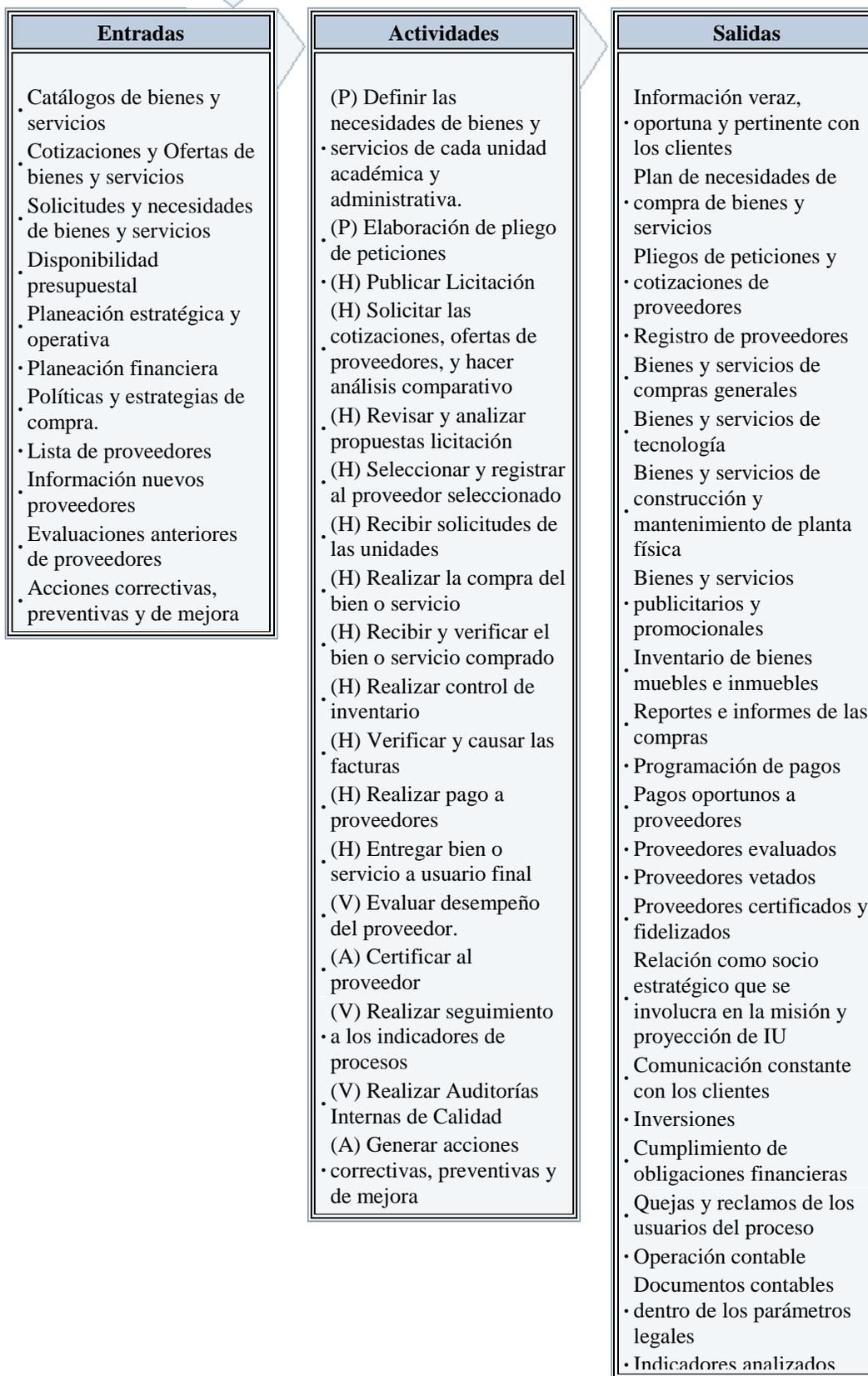
ANEXO 8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMPRAS

<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	VERSION: 1
	CODIGO: CR-AD-02
<b>Compras y Manejo de Proveedores</b>	FECHA: 24/May/2010

**Objetivo:** Garantizar la eficacia y la eficiencia en el suministro de bienes y servicios requeridos por las diferentes Unidades Académicas y Administrativas para el óptimo desarrollo de sus procesos, asegurando el buen desempeño de los proveedores involucrados.

**Responsables:** Vicerrector General Administrativo y Financiero,

Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de bienes y servicios</li> <li>• Ordenadores de gasto de Unidades Académicas</li> <li>• Ordenadores de gasto de Unidades Administrativas</li> <li>• Macroprocesos Estratégicos</li> <li>• Macroprocesos Primarios</li> <li>• Macroprocesos de Apoyo</li> <li>• Macroprocesos de Seguimiento</li> </ul>



• Acciones correctivas, preventivas y de mejora

**Cientes**

- Ordenadores del gasto de unidades académicas y administrativas
- Centros de Compras de bienes y servicios
- Macroprocesos Estratégicos
- Macroprocesos Primarios
- Macroprocesos de Apoyo
- Macroprocesos de Seguimiento
- Proveedores de bienes y servicios
- Entidades financieras
- Out-sourcing de Contabilidad

**Recursos**

- Vicerrector General
- Administrativo y Financiero
- Subdirector de Cuentas por Pagar y Activos Fijos
- Director Administrativo y Financiero de Sede
- Director Financiero
- Responsable de rol de Comprador Sede
- Analista Contable
- Jefe de Cartera
- Tesorero
- Sistema de Información Financiero

**Documentos asociados**

- PR-AD-COM-01 Compras Generales
- PR-AD-COM-02 Licitaciones y Evaluación de Propuestas
- PR-AD-COM-03 Selección, Registro y Evaluación de Proveedores
- RE-AD-COM-01 Comité de Compras
- IN-AD-COM-01 Pagos con Tarjeta de Crédito

**Indicadores**

- Oportunidad en la entrega del bien o servicio solicitado por las diferentes dependencias
- Nivel de satisfacción con los proveedores

**Requisitos ISO**

Aplican los establecidos en matriz de requisitos ISO

**Requisitos del cliente**

- Bienes y servicios de acuerdo a los requerimientos
- Precios bajos
- Entrega de bienes y servicios oportuna y

**Requisitos legales**

- • LEGALES
- Constitución política de Colombia de 1991
- Ley 30 de 1992
- Código Civil Colombiano
- Código de comercio

<ul style="list-style-type: none"> <li>• pertinente</li> <li>• Información veraz, oportuna y pertinente</li> <li>• Comunicación constante sobre la compra</li> <li>• Servicio post-venta</li> <li>• Capacitación en el proceso</li> <li>• Respuestas oportunas a peticiones, quejas y reclamos</li> <li>• Transparencia en la selección del proveedor</li> <li>• Proveedores certificados</li> <li>• Políticas, condiciones y procedimientos claros</li> <li>• Pago oportuno</li> <li>• Fidelización de proveedores</li> <li>• Retroalimentación de las evaluaciones, inquietudes, peticiones, quejas y reclamos</li> <li>• Buena capacidad de endeudamiento</li> <li>• Constitución legal de IU</li> <li>• Fuentes de fondos financieros legales</li> <li>• Causación dentro del periodo contable correspondiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Estatuto tributario</u></li> <li>• <u>Requisitos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)</u></li> <li>• <u>Normatividad de Impuestos Distritales</u></li> <li>• Contrato, oferta mercantil u orden de compra</li> <li>• Pólizas</li> <li>•</li> <li>• DE LA ORGANIZACIÓN</li> <li>• Lista SDN de la OFAC</li> <li>• Resoluciones rectorales</li> <li>• Políticas y lineamientos institucionales</li> <li>• Documentos de constitución legal del proveedor</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Ética</li> <li>• Calificación de mínimo riesgo a la entidad financiera</li> <li>• Portafolio a la medida</li> <li>• Amplia cobertura</li> <li>• Personal competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia</li> </ul>
---	---

Fuente: I.U

#### ANEXO 9. PROCEDIMIENTO COMPRAS

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 3</b>
	<b>CODIGO: PR-AD-COM-01</b>
<b>Compras Generales</b>	<b>FECHA: 13/Sep/2011</b>

#### OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar compras de un bien o servicio por parte de cada una de las Unidades Académicas y Administrativas de IU.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo IU.

La Vicerrectoría General Administrativa y Financiera es la responsable de hacer seguimiento y solicitar la actualización o mejoras a este procedimiento, así como los responsables de los Grupos de Compras.

Todos los Rectores, Vicerrectores, Gerentes, Decanos y Directores serán los responsables de la aplicación y difusión del su contenido de este procedimiento entre el personal a su cargo.

Responsable	Descripción de la Actividad	Recursos / Controles
<b>Directores, Directores Sede (Responsables Centros de Beneficio/ Centros de Costo)</b>	<p>1. Realizar solicitud de pedido.</p> <p>El responsable del Centro de Costo debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar claramente su necesidad,</li> <li>- Visualizar la disponibilidad presupuestal en el Sistema de Información SAP.</li> <li>- Ingresar al Sistema de Información SAP para diligenciar completamente la solicitud de pedido.</li> <li>- La solicitud de pedido debe contener:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad del bien o servicio requerido,</li> <li>• Fecha deseada de entrega,</li> <li>• Centro de costo al cual se debe cargar el valor del bien o servicio.</li> </ul> </li> <li>• Para los activos fijos, ingresar la actividad para la cual se adquiere el bien.</li> <li>• En caso de que sean varios códigos se elabora una solicitud por cada uno y se relacionan en la nota de cabecera, los números de solicitudes de la misma orden de pedido.</li> </ul> <p>Si el Centro Gestor seleccionado tiene disponibilidad presupuestal, continuar actividad 2.</p> <p>En caso de que el Centro Gestor seleccionado no tenga disponibilidad presupuestal, continuar procedimiento PR-FI-ADP-01 Tratamiento al Presupuesto de Operación o al Presupuesto de Inversión.</p>	<p>Sistema Información SAP- Solicitud de pedido</p> <p>PR-FI-ADP-01 Tratamiento al Presupuesto de Operación o al Presupuesto de Inversión.</p>

<p><b>Director o Subdirector (Dirección Administrativa y Financiera -Sede), Director (Dirección de Comunicaciones), Director Administrativo (GST), Director (Dirección de Planta Física), Secretaría (Secretaría General)</b></p>	<p>2. Verificar solicitud.</p> <p>Se verifica el tipo de solicitud, disponibilidad presupuestal y se complementan las especificaciones del bien o servicio en los casos en que se requiera.</p> <p>En caso de que la solicitud de pedido no se apruebe, se realiza una petición de borrado, continuar actividad 1.</p> <p>En caso de que la solicitud de compra sea aprobada continuar actividad 3.</p>	<p>Sistema Información SAP. Datos maestros de Materiales y servicios</p>
<p><b>Jefe de Compras (Dirección Administrativa y Financiera -Sede), Coordinador Administrativo y Eventos (Dirección Administrativa y Financiera -Sede), Director Administrativo (GST), Director (Dirección de Comunicaciones de Sede), Director (Dirección de Planta Física)</b></p>	<p>3. Buscar el proveedor en el Sistema de Información SAP</p> <p>Se busca en el Sistema de Información SAP el proveedor que ofrecerá el bien o servicio.</p> <p>Si se debe seleccionar un proveedor, continuar procedimiento PR-AD-COM-03 Selección, Registro y Evaluación de Proveedores.</p> <p>Si ya se ha seleccionado un proveedor, continuar actividad 4.</p>	<p>Sistema de Información SAP.</p> <p>PR-AD-COM-03 Selección, Registro y Evaluación de Proveedores</p>
<p><b>Jefe de Compras (Dirección Administrativa y Financiera-Sede), Coordinador Administrativo y Eventos (Dirección Administrativa y Financiera-Sede) Director Administrativo (GST), Director (Dirección de Comunicaciones de Sede), Director (Dirección de Planta Física)</b></p>	<p>4. Realizar orden de pedido.</p> <p>Se crea la Orden de Pedido de un bien o servicio de acuerdo a la solicitud de pedido y se definen las estrategias de liberación de la orden de compra.</p> <p>Se determina si requiere pólizas o anticipos.</p> <p>Si requiere solicitar póliza o anticipo continuar procedimiento PR-FI-CXP-02 Solicitud y Legalización de Anticipos.</p> <p>Si no requiere solicitar póliza o anticipo, continuar actividad 5.</p>	<p>Pedido del Sistema de Información SAP.</p> <p>MU-AD-COM Manual de Usuario Gestión de materiales MM</p> <p>PR-FI-CXP-02 Solicitud y Legalización de Anticipos</p>
<p><b>Rector General (Rectoría General), Comité de Compras, Vicerrector General Administrativo y Financiero (VGAF),</b></p>	<p>5. Liberar el pedido.</p> <p>Analiza las órdenes de pedido y las libera de acuerdo a la estrategia a través del Sistema de Información SAP y se verifica la disponibilidad presupuestal.</p>	<p>Sistema Información SAP- Aceptación de la compra.</p> <p>Matriz de</p>

<b>Rectores Sede (Rectoría Sede), Directores Administrativos y Financieros, Directores Sede (Responsables Centros de Beneficio/ Centros de Costo)</b>	<p>En caso de que la autorización la realice el Comité de Compras, se emite un acta de lo sucedido con cada uno de los pedidos tratados.</p> <p>Si no se aprueba la compra continuar actividad 6.</p> <p>Si la compra es aprobada, continuar actividad 7.</p>	<p>atribuciones</p> <p>Acta del Comité del Compras</p> <p>RE-AD-COM-01 Reglamento Comité de Compras.</p>
<b>Rector General (Rectoría General) Comité de Compras, Vicerrector General Administrativo y Financiero (VGAF), Rectores Sede (Rectoría Sede), Directores Administrativos y Financieros, Directores Sede (Responsables Centros de Beneficio/ Centro Costo)</b>	<p>6. Informar la no aprobación de la compra</p> <p>Se informa al solicitante por correo electrónico, que su solicitud de compra no fue aprobada especificando el motivo de la decisión. Dicho correo se anexa a la Solicitud de Pedido en el Sistema de Información SAP.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>Sistema de Información SAP.</p> <p>Correo electrónico informando la no aprobación de la compra y el motivo.</p>
<b>Jefe de Compras (Dirección Administrativa y Financiera-Sede), Coordinador Administrativo y Eventos (Dirección Administrativa y Financiera-Sede) Director Administrativo (GST), Director (Dirección de Comunicaciones de Sede), Director (Dirección de Planta Física)</b>	<p>7. Realizar acta de recibo</p> <p>Con base en la solicitud de pedido realizada, se diligencia el formato FR-AD-COM-02 Acta de Recibo del Bien o Servicio.</p> <p>En caso de tratarse de compras de activos fijos, se solicita al responsable de activos fijos de la Sede, las placas de inventario correspondientes y las relaciona en el formato FR-AD-ACA-03 Acta de Recibo de Activos Fijos.</p>	<p>FR-AD-COM-02 Acta de recibo del bien o servicio</p> <p>FR-AD-ACA-03 Acta de Recibo de Activos Fijos</p>
<b>Jefe de Compras (Dirección Administrativa y Financiera-Sede), Coordinador Administrativo y Eventos (Dirección Administrativa y Financiera-Sede) Director Administrativo</b>	<p>8. Entregar orden de pedido al proveedor.</p> <p>Se imprime el pedido y se envía al proveedor seleccionado.</p> <p>Se diligencia adicionalmente el acta de recibo del bien o servicio y se entrega junto con el pedido al proveedor, para que la haga firmar por el responsable del centro de costo o quien recibe el pedido como soporte de satisfacción.</p>	<p>Pedido Nacional. Pedido de Importación. Pedido en Consignación. Pedido de Servicios. Sistema de Información SAP.</p> <p>MU-AD-COM</p>

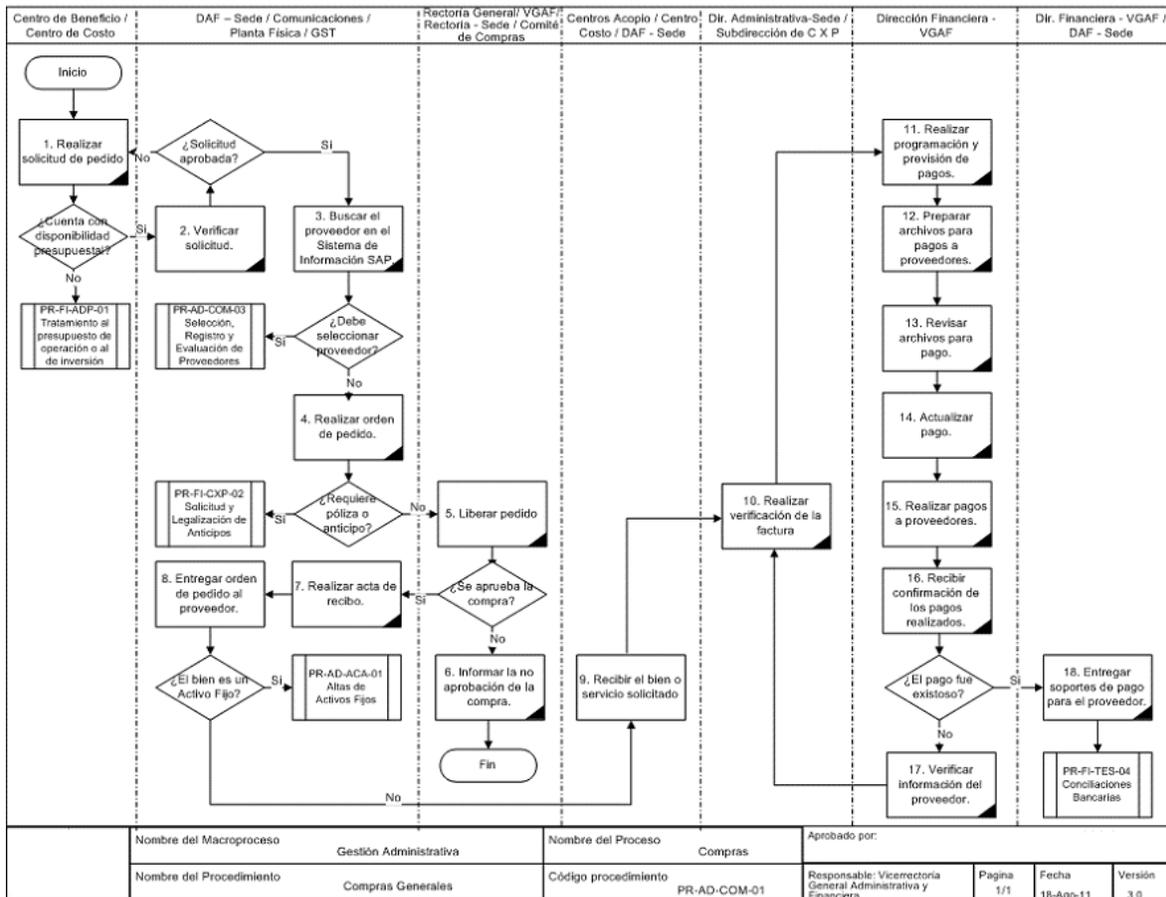
<p><b>(GST), Director (Dirección de Comunicaciones de Sede), Director (Dirección de Planta Física)</b></p>	<p>Se hace firmar el contrato y se envía a la Dirección Jurídica o Secretaría de Sede, según el caso.</p> <p>Si el bien o servicio no es un activo fijo, continuar actividad 9.</p> <p>Si se trata de un activo fijo continuar PR-AD-ACA-01 Procedimiento de Altas de Activos Fijos.</p>	<p>Manual de Usuario Gestión de Materiales MM</p> <p>PR-AD-ACA-01 Altas de Activos Fijos.</p> <p>FR-AD-COM-02 Acta de recibo del bien o servicio.</p> <p>FR-JU-ADC-01 Solicitud para elaboración de Contratos</p>
<p><b>Asistente Administrativo (Centro de Acopio Sede), Directores, Directores de Sede (Responsables Centro de costo), Coordinador Administrativo y Eventos (Dirección Administrativa y Financiera-Sede)</b></p>	<p>9. Recibir el bien o servicio solicitado.</p> <p>El bien o servicio se recibe en el Centro de Beneficio o Centro de Compras con remisión, Orden de Compra y Acta de Recibo del Bien o Servicio, para luego entregarlo a quien solicitó la compra o directamente por el Centro de Costo que lo solicitó y se ingresa la información al Sistema.</p> <p>Se verifica que la Remisión y la Orden de Compra coincidan y que el bien o servicio cumpla con las especificaciones técnicas o referenciadas en la Orden de Compra, si no cumple, se devuelve al proveedor, se registran las observaciones en la entrada de la mercancía y se informa vía correo electrónico al comprador.</p> <p>Toda compra de Comunicaciones, GST y Planta Física se verifica primero por el responsable de las áreas mencionadas.</p>	<p>Sistema Información SAP.</p> <p>Recepción del bien o servicio.</p> <p>MU-AD-COM Manual de usuario Gestión de Materiales MM</p> <p>FR-AD-COM-02 Acta de recibo del bien o servicio.</p> <p>Correo electrónico informando la queja.</p>
<p><b>Analista Contable (Dirección Administrativa y Financiera-Sede)/ Analista Contable (Subdirección de Cuentas por Pagar y Activos Fijos)</b></p>	<p>10. Realizar verificación de la factura.</p> <p>Se recibe del proveedor la factura y FR-AD-COM-02 Acta de Recibo del bien o servicio completamente diligenciada.</p> <p>Se verifica que los datos de la factura coincidan con la información del sistema y se identifican los impuestos y los requisitos de ley que apliquen.</p> <p>En la factura del proveedor se colocan los datos correspondientes a la verificación: número de</p>	<p>Sistema Información SAP.</p> <p>Verificación de la Factura.</p> <p>Factura con fecha, número de comprobante y firma.</p> <p>MU-AD-COM</p>

	<p>verificación, nombre, fecha de la verificación y firma de quien realizó la verificación.</p> <p>Se escanea la factura y se ingresa al Sistema de Información SAP.</p>	<p>Manual de usuario Gestión de Materiales MM</p> <p>Ley 1231 del 18 octubre de 2008 de facturación de proveedores</p>
<p><b>Asistente de Tesorería (Dirección Financiera-VGAF)</b></p>	<p>11. Realizar programación y previsión de pagos.</p> <p>Se realiza la programación de los pagos en el sistema listando las partidas a pagar y el banco al cual se va a pagar, se tiene en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fechas de vencimiento de facturas</li> <li>• Cuentas bancarias de proveedores</li> <li>• Fondos en los bancos propios</li> <li>• Valor a pagar</li> </ul>	<p>MU-FI-TES Manual de usuario Tesorería</p>
<p><b>Tesorero (Dirección Financiera- VGAF)</b></p>	<p>12. Preparar archivos para pagos a proveedores.</p> <p>Se preparan los archivos planos necesarios para las entidades financieras con la información del proveedor para pagos automáticos.</p>	<p>Sistema Información SAP. Pagos automáticos. Archivos planos. MU-FI-TES Manual de usuario Tesorería</p>
<p><b>Tesorero (Dirección Financiera- VGAF)</b></p>	<p>13. Revisar archivos para pago.</p> <p>Se revisan los archivos planos de acuerdo a la programación de pago y se valida el pago programado en el portal empresarial.</p>	<p>Sistema Información SAP. Pagos automáticos. Archivos planos.</p> <p>MU-FI-TES Manual de usuario Tesorería</p>
<p><b>Director Financiero (Dirección Financiera-VGAF)</b></p>	<p>14. Actualizar pago.</p> <p>Se ingresa al portal empresarial y se actualiza el pago con previa revisión de los archivos.</p>	<p>Sistema Información SAP.</p> <p>Programación de Pagos aprobada.</p> <p>MU-FI-TES Manual de usuario Tesorería</p>

<p><b>Tesorero (Dirección Financiera- VGAF)</b></p>	<p>15. Realizar pagos a proveedores.</p> <p>Antes de realizar los pagos vuelve a revisar la información contenida en los archivos.</p> <p>El pago se realiza a través de una interfase directamente con las entidades financieras desde Bogotá.</p>	<p>Sistema Información Pagos automáticos.</p> <p>MU-FI-TES Manual de usuario Tesorería</p>
<p><b>Tesorero (Dirección Financiera - VGAF)</b></p>	<p>16. Recibir confirmación de los pagos realizados.</p> <p>Recibir de los bancos la descarga de información de pago exitoso o no; en este caso da a conocer el motivo del rechazo.</p> <p>Se ingresa el archivo enviado por el banco al sistema, de manera directa si es multicash o se convierte al formato solicitado en el sistema.</p> <p>En caso de que el pago no haya sido exitoso, continuar actividad 17.</p> <p>Si el pago fue exitoso, continuar actividad 18.</p>	<p>Archivos de confirmación de pagos exitosos o rechazados por los bancos.</p> <p>Sistema Información SAP. Registro de información bancaria.</p> <p>MU-FI-TES Manual de usuario Tesorería</p> <p>Confirmación de pagos en la regional.</p>
<p><b>Tesorero (Dirección Financiera - VGAF)</b></p>	<p>17. Verificar información del proveedor.</p> <p>Se verifican los datos con el proveedor debido al rechazo en la transacción como, datos de la cuenta y la identificación; se deja abierta la cuenta por pagar en el sistema.</p> <p>Se informa al Administrador de Datos Maestros para la revisión de los datos del proveedor.</p> <p>Continuar actividad 10.</p>	<p>Sistema Información SAP.</p> <p>Datos Maestros de Acreedores.</p> <p>MU-FI-TES Manual de Usuario Tesorería</p>
<p><b>Cajero General (Dirección Financiera- VGAF) Auxiliar de contabilidad (Dirección Administrativa y Financiera-Sede)</b></p>	<p>18. Entregar soportes de pago para el proveedor.</p> <p>Se entregan los soportes donde se especifica que la transacción fue exitosa, ya sea por fax, por correo o directamente por el banco en el que se realizó la transacción.</p> <p>Continuar procedimiento PR-FI-TES-04 Conciliaciones Bancarias.</p>	<p>Soporte de pago para el proveedor.</p> <p>Sistema de información SAP.</p>

Fuente: I.U

ANEXO 10. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COMPRAS



Fuente: I.U

ANEXO 11. PRINCIPIOS

La **Sede Bello** acoge totalmente y en los mismos términos los Principios del Sistema.

**1 HUMANISMO CRISTIANO**

Creemos en la persona humana como ser integral, hijo de Dios, y digno de respeto; de esto nos dio testimonio el P. Rafael García – Herreros con su vida y obra.

**2 ACTITUD ÉTICA**

Promovemos el comportamiento ético: la honradez, la transparencia, la equidad, el respeto por la diferencia, la tolerancia, la solidaridad, la justicia social y el cumplimiento de las normas; esta actitud ética nace del reconocimiento de las personas en su dignidad, derechos fundamentales, en su autonomía, libertad y en sus valores.

**3 ESPÍRITU DE SERVICIO**

Creemos que es un honor servir, incentivamos el compromiso del servicio que nos legó el P. Rafael García-Herreros: “Que nadie se quede sin servir”.

#### **4 EXCELENCIA**

Creemos en la educación superior de excelencia; por ello, prestamos servicios educativos con calidad, soportados en una gestión por procesos con un seguimiento permanente buscando la mejora continua para lograr la satisfacción del cliente.

#### **5 EDUCACIÓN PARA TODOS**

Creemos en el derecho de todos a la educación, y la promovemos a partir de un sistema educativo de amplia cobertura, fácil acceso y permanencia.

#### **6 DESARROLLO SOSTENIBLE**

Buscamos un desarrollo sostenible a nivel económico, social y ambiental de las personas y comunidades en búsqueda de una mejor calidad de vida.

#### **7 PRAXEOLOGÍA**

Incentivamos el ejercicio de la práctica (social y profesional), como validación de la teoría, para formar ciudadanos socialmente responsables.

#### **8 COMUNIDAD ACADÉMICA**

Construimos una comunidad académica solidaria que ofrece apoyo mutuo y da testimonio fraternal.

#### **9 DEMOCRACIA PARTICIPATIVA**

Creemos en el ejercicio de la democracia participativa, en la que todos tengan acceso a la información, se ejerza libremente el consenso y el disenso, se respete a los demás, se trabaje en equipo, y se aprendan a manejar los conflictos y las diferencias a través del diálogo.

#### **10 IDENTIDAD CULTURAL**

Impulsamos, con un profundo amor a la patria y sus tradiciones, los valores culturales que configuran la identidad colombiana y latinoamericana, respetando su diversidad y favoreciendo su integración.

#### **ANEXO 12. MISIÓN**

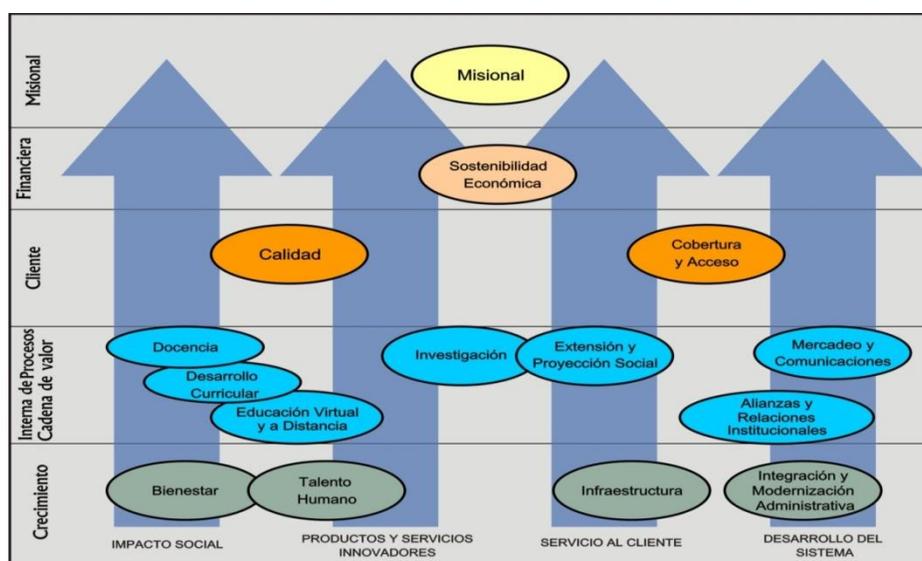
I.U. Seccional desarrolla y promueve un modelo universitario innovador e incluyente que articula la docencia, la investigación, la proyección social, la gestión y el bienestar institucional; integrando organizaciones, comunidades y personas para ofrecer Educación Superior: de alta calidad, de fácil acceso, y amplia cobertura; para formar profesionales altamente competentes, éticamente responsables, líderes de procesos de transformación social; promoviendo la construcción de un país competitivo, equitativo y en paz.

## ANEXO 13. VISIÓN

I.U. seccional Bello en el 2012 será reconocido en las regiones de influencia por: las vivencias espirituales en el ámbito universitario; por su contribución a la transformación del país a través de la Educación para el Desarrollo; la innovación y la alta calidad de sus procesos formativos y de apoyo; su impacto en la cobertura, la facilidad de acceso a sus programas; y sus amplias relaciones nacionales e internacionales.

## ANEXO 14. RETOS ESTRATÉGICOS

La **Seccional Bello** acoge totalmente y en los mismos términos los Retos Estratégicos del Sistema.



Fuente: Plan Estratégico 2008-2012 I.U.

## ANEXO 15. RETO ESTRATÉGICO 3 - CALIDAD

<b>R3</b>	<b>Calidad</b>
	<b>Acreditación Institucional y de Programas</b>
	<b>Servicio al Cliente</b>
	<b>Sistema de Gestión de Calidad IU</b>
	<b>Gestión por Procesos</b>
	<b>ECAES</b>

#### ANEXO 16. POLÍTICA DE CALIDAD

I.U. seccional Bello acoge totalmente y en los mismos términos la Política de Calidad del Sistema. I.U. seccional Bello, en cumplimiento de su misión, se compromete, dentro de la normatividad legal existente: a ofrecer y entregar servicios de educación superior de calidad reconocida, con alto impacto en el desarrollo de Colombia, a fortalecer una cultura organizacional enfocada al servicio, a satisfacer las necesidades de sus grupos de interés mediante el uso eficiente de recursos y el mejoramiento continuo de sus procesos, con personal competente, infraestructura adecuada y sistemas de información de excelencia.

#### ANEXO 17. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

I.U. Seccional Bello, en cumplimiento de su misión, se compromete a: consolidar una cultura de servicio al cliente; mejorar la infraestructura física y tecnológica para servir con pertinencia, cobertura y calidad; consolidar la cultura permanente de autoevaluación; apropiar el Sistema de Gestión de la Calidad; lograr la certificación y registros de nuevos programas; acreditar de alta calidad del programa de Administración de Empresas y un programa tecnológico.