

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO PARA EL  
ADECUADO SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA POLIZA ESTUDIANTIL DE  
LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA EN EL MARCO DEL MECI



LEYDY EVONNE LOPEZ PALECHOR

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN  
2013

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO PARA EL  
ADECUADO SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA POLIZA ESTUDIANTIL DE LA  
UNIVERSIDAD DEL CAUCA EN EL MARCO DEL MECI



LEYDY EVONNE LOPEZ PALECHOR

Trabajo de pasantía para optar el título de Administrador de Empresas

Mg. ANDRÉS JOSÉ CASTRILLÓN MUÑOZ  
Asesor Académico

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN  
2013

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Asesor

---

Jurado

---

Jurado

Popayán, 28 de Noviembre de 2013

## DEDICATORIA

A Dios por guiarme y permitirme alcanzar un logro más en mi vida,  
A mi madre Nidia María por su amor, cariño y dedicación,  
A mi padre Nilson López por su apoyo incondicional,  
A mi hermano Erwin López por su comprensión y paciencia,  
A mi familia, amigos y compañeros por brindarme su cariño  
y estar a mi lado en todos los momentos de mi vida.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza para alcanzar este anhelado logro.

A mis padres Nidia María Palechor y Nilson López porque son el motor de mi vida, siempre creyeron en mí y porque me dieron su apoyo incondicional, gracias a sus consejos y palabras de aliento hoy veo alcanzado este sueño, a mi hermano Erwin Ulises López por ser mi amigo incondicional, eres un ejemplo de entrega y dedicación y siempre estás apoyándome a lograr grandes cosas.

A mi abuela, por su cariño.

A mis tías que me acompañaron en todos los momentos a lo largo de este proceso, brindándome sus conocimientos y su apoyo.

A mis primos y primas con los que siempre he compartido risas y tristezas, y que a pesar de las adversidades siempre hemos sido un ejemplo de la unión familiar, gracias por su apoyo.

A mi asesor Andrés José Castrillón por brindarme sus conocimientos y por su dedicación en el desarrollo de este trabajo.

A mi asesora empresarial la Dra. Lucía Amparo Guzmán Valencia por haberme permitido aportar mis conocimientos al elaborar este trabajo.

Al Ingeniero Orlando Gutiérrez Ruiz por su paciencia y dedicación en el desarrollo del informe.

A mis profesores por haberme brindado sus conocimientos y que gracias a sus aportes hoy soy la gran profesional que necesita la sociedad.

A mis amigos, compañeros que con sus aportes hicieron que me enriqueciera de muchos saberes y por brindarme su apoyo.

## TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	4
1. CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1.1 Definición del Problema.....	6
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3 OBJETIVOS.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1 MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1 Gestión por Procesos.....	8
2.1.1.1 Proceso.....	9
2.1.1.2 Procedimiento.....	9
2.1.1.3 Manual de Procedimientos.....	9
2.1.1.4 Diagramas de Flujo.....	10
2.1.1.5 Indicadores de Gestión.....	11
2.1.2 Gestión de la Calidad.....	11
2.1.3 Metodología DEMING.....	12
2.1.4 Gestión de la Calidad Total.....	13
2.1.4.1 Elementos de la Calidad Total.....	14
2.1.4.2 Herramientas.....	15
2.1.5 Modelo Estándar de Control Interno.....	16
2.1.5.1 Principios.....	18
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	19

2.2.1 La Institución.....	19
2.2.1.1 Filosofía.....	20
2.2.2 Oficina de Control Interno.....	23
2.2.2.1 Filosofía.....	24
2.3 MARCO LEGAL.....	26
3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA.....	29
4. DESARROLLO DEL TRABAJO.....	31
4.1 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	31
4.2 ANÁLISIS DE CAUSAS.....	32
4.3 UBICACIÓN DEL PROCESO EN EL CONTEXTO DEL MECI.....	33
4.4 FORMULACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	34
4.5 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	37
4.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	40
4.6.1 Procedimiento de Licitación Pública.....	40
4.6.2 Procedimiento de Afiliación.....	70
4.6.3 Procedimiento de Reclamación.....	73
4.7 PROPUESTA SISTEMA DE CONTROL.....	76
4.7.1 Indicadores de Gestión.....	76
4.7.2 Procedimiento de Evaluación.....	79
5. CONCLUSIONES.....	82
6. RECOMENDACIONES.....	84
BIBLIOGRAFIA.....	90
ANEXOS.....	91

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Simbología básica para la elaboración de Diagramas de Flujo.....	10
Figura 2. Ciclo PHVA.....	13
Figura 3. Modelo Estándar de Control Interno.....	19
Figura 4. Estructura Organizacional de la Universidad.....	23
Figura 5. Mapa de Procesos de la Metodología.....	30
Figura 6. Análisis de Causas y Efectos.....	33
Figura 7. Mapa de Procesos de la Universidad.....	34
Figura 8. Estructura de Procedimientos encontrados.....	36

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Caracterización del Proceso.....	37
Tabla 2. Procedimiento de Solicitud de la póliza estudiantil.....	40
Tabla 3. Procedimiento de Elaboración del Pliego de Condiciones.....	43
Tabla 4. Procedimiento de Expedición de la Viabilidad Jurídica del pliego.....	45
Tabla 5. Procedimiento Decisorio por parte de la Junta de Licitaciones.....	47
Tabla 6. Procedimiento de realización de Audiencia Pública.....	53
Tabla 7. Procedimiento de Resolución de Objeciones.....	56
Tabla 8. Procedimiento de Notificación de Resolución de Adjudicación.....	58
Tabla 9. Procedimiento de Elaboración del Contrato.....	61
Tabla 10. Procedimiento de Elaboración del Acta de Liquidación.....	66
Tabla 11. Procedimiento por Incumplimiento de Contrato.....	68
Tabla 12. Procedimiento de Afiliación.....	70
Tabla 13. Procedimiento de Reclamación.....	73
Tabla 14. Indicadores de Gestión.....	76
Tabla 15. Procedimiento de Evaluación.....	79

## ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de caracterización de procesos.....	92
Anexo B. Formato de caracterización de procedimientos.....	93
Anexo C. Póliza de accidentes personales integral estudiantil.....	94
Anexo D. Formato Control de Contratos.....	95
Anexo E. Formato de Entrevista.....	96

## INTRODUCCIÓN

Para toda organización resulta de vital importancia contar con protocolos adecuados que le permitan conocer de manera efectiva la forma en que ejecuta sus procesos y procedimientos para el cumplimiento de su misión y objetivos en el marco de la estructura organizacional definida para la puesta en vigor de los ejes estratégicos que su planificación recomienda. La Gestión por procesos es el marco que permite a la organización mejorar su eficiencia y eficacia en este punto<sup>1</sup>. Los procesos deben ser evaluados y controlados de manera permanente para que las actividades se desarrollen bajo parámetros de calidad y eficiencia; en este marco resulta imperativo contar con un sistema de control que asegure a dichos procesos y procedimientos su debida gestión mediante metodologías que permitan documentarlos y validarlos, todo ello en el contexto de la filosofía de la calidad, de manera que las directivas estén en condiciones de retomar el control en el evento de presentarse desviaciones frente al cumplimiento de los objetivos, mediante el uso de indicadores pertinentes que permitan evaluar apropiadamente el desempeño.

En desarrollo del presente ejercicio según lo planteado en el anteproyecto de pasantía que lo sustenta, es condición *sine qua non* levantar el proceso asociado a la póliza estudiantil que gestiona la Universidad del Cauca; documentar los procedimientos asociados al mismo y definir los indicadores correspondientes en el marco regulatorio vigente, denominado Modelo Estándar de Control Interno (MECI). En consecuencia sus resultados deberán proveer a la institución de un documento rigurosamente construido que explicita el punto con sus correspondientes indicadores de medición apelando al uso de las herramientas comúnmente utilizadas por los expertos en este tipo de escenario. Lo anterior supone realizar un exhaustivo trabajo de campo que, apelando a la información secundaria relacionada, permita levantar *in situ* el proceso, documentarlo y proponer un sistema de indicadores de medición para su control y adecuado seguimiento.

Entre las actividades propuestas a partir de la identificación del problema, la revisión de información a partir de fuentes primarias y secundarias y la evaluación de los referentes teóricos que sustentan el proyecto harán posible su implementación sin mayores contratiempos, que como se ha dicho requiere de un

---

<sup>1</sup> Andreu, Vicente. Director de DHO Consultores, Especialista en gestión por Procesos. (portal en línea <http://www.infocapitalhumano.pe/articulos.php?id=238&t=la-gestion-por-procesos-vs-la-gestion-por-funciones>). Gestión por procesos vs. Gestión por funciones.

exhaustivo trabajo de campo que involucra la participación de diversas instancias institucionales, tal como se explicará en el cuerpo de este documento cuyo contenido se describe a continuación de manera sintética.

En el primer capítulo se realiza una contextualización que plantea con claridad el problema asociado a la gestión de la póliza estudiantil y justifica la necesidad de generar un manual de procedimientos para dicho proceso permitiendo a los lectores conocer en detalle las dinámicas asociadas al mismo y su implementación eficiente y eficaz para evitar incurrir en costos de no calidad.

En el segundo capítulo se presentan los referentes teóricos que sustentan el ejercicio y se expone el marco referencial del mismo. El tercer acápite ilustra los procesos metodológicos llevados a efecto para el desarrollo del ejercicio en tanto que el cuarto apartado se centra en el desarrollo del trabajo con todos sus detalles, desde la situación actual del manejo del proceso o línea de base hasta las dinámicas realizadas para la implementación del manual de procedimientos y los respectivos indicadores que permitirán cuantificar los avances que las distintas instancias involucradas deben considerar para llevar a feliz término sus actividades de manera eficiente y eficaz. Finalmente se presentan algunas conclusiones y recomendaciones.

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Oficina de Control Interno adscrita a Rectoría de manera funcional es la instancia encargada de evaluar la gestión de la calidad institucional asegurando el cumplimiento de lo normado por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y propugnando por una gestión administrativa eficiente y eficaz, de modo que la **Alma Máter** cumpla con lo establecido en su Proyecto Educativo Institucional (PEI) para alcanzar una Visión que ha sido construida mediante ejercicios participativos legítimos, asegurando el logro de su Misión. En ejercicio de la función evaluadora, la Oficina de Control Interno propende porque el control sea inherente a la práctica diaria de la actividad pública de todos los servidores, especialmente de aquellos que tienen responsabilidad gerencial. Igualmente, vela por la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, reporta a la dirección universitaria las observaciones producto de las visitas y propone sus soluciones o acciones de fortalecimiento.<sup>2</sup>

A pesar de que esta instancia, desde su conformación y en cumplimiento de sus competencias ha dado cobertura a la mayor parte los procesos institucionales en sus diferentes niveles de acuerdo con lo establecido por el MECI, aún existen puntos de control como la póliza estudiantil que no han sido suficientemente analizados y debidamente documentados, presentándose vacíos en su seguimiento y evaluación con la consecuente ausencia de indicadores que posibiliten evaluar el desempeño de esta importante actividad.

#### 1.1.1 Definición del problema.

En el marco de lo anteriormente comentado surge entonces la siguiente pregunta de investigación: *¿Hasta qué punto el desarrollo de este ejercicio de pasantía contribuye al levantamiento, documentación y puesta en operación de un sistema de control y evaluación para el proceso de gestión de la póliza estudiantil de la Universidad del Cauca, permitiendo al estudiante involucrado poner a prueba los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del programa y a la institución contar con un valor agregado en este frente de actuación y de control?*

---

<sup>2</sup> Portal en línea: [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Es de vital importancia resaltar que el documentar los procesos y procedimientos institucionales de una organización es básico para el logro de la calidad como filosofía en un contexto de gestión eficiente y eficaz. Es por ello que el levantamiento de procesos y procedimientos debidamente documentados se convierte en instrumento ideal para el logro de la misión y de los objetivos institucionales.

De acuerdo con lo planteado por la Oficina de Control Interno se hace necesario solventar algunos vacíos en cuanto a la gestión de la póliza estudiantil que es imperativo resolver. Este ejercicio no solamente posibilitará el mejoramiento institucional en este frente específico sino que también hará posible poner a prueba los conocimientos adquiridos por el estudiante durante el procesos formativo para enfrentar problemas reales y proponer alternativas de solución a los mismos.

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 Objetivo General

Levantar el proceso de “Gestión de la póliza estudiantil de la Universidad del Cauca” debidamente documentando, asociado con sus respectivos procedimientos en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Levantar *in situ* la información de base correspondiente para la documentación del proceso de Gestión de la Póliza Estudiantil de la Universidad del Cauca.
- Documentar los procedimientos inherentes al proceso de Gestión de la Póliza Estudiantil de la Universidad del Cauca.
- Proponer un sistema de control del proceso mediante indicadores adecuados.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

### 2.1 MARCO TEÓRICO

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización de manera más ordenada, basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente<sup>3</sup>.

#### 2.1.1 Gestión por Procesos<sup>4</sup>

Una Organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios las necesidades de los clientes. En la organización también hay otros grupos de interés (empleados, proveedores, administración, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta.

La Gestión por Procesos es uno de los enfoques que facilitan mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión empresarial, marcada en la actualidad por el gran dinamismo del mercado y por las nuevas tecnologías. Esta nueva filosofía ha cambiado totalmente la visión de la gestión empresarial, de tal modo que está incluida en todos los modelos de calidad como son EFQM, ISO 9001-2000, etc.

Con base en la gestión de procesos, se debe tener muy claro qué es lo que quieren los clientes y demás grupos de interés para satisfacer sus expectativas, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos.

La gestión de procesos ha de buscar el factor de éxito.

Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se alinean en torno a metas comunes:

- ✓ La estrategia general de la EMPRESA
- ✓ La satisfacción del cliente

Y se animan, a ir más allá del día a día, estimulando su talento creativo.

Si no, es posible que ocurra que las personas de la empresa no conozcan los procesos en los que están involucrados. Existiría una falta de alineación entre los

---

<sup>3</sup> Portal en línea ([http://excelencia-empresarial.com/Gestion\\_procesos.htm](http://excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm))

<sup>4</sup> Guía de la Calidad. Portal en línea (<http://guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>)

procesos y los objetivos. Los procesos que están detectados no se viven en el día a día porque no están actualizados, y la empresa se dedica a solucionar los problemas diarios.

#### 2.1.1.1. Proceso<sup>5</sup>

Es el conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados . Las entradas al proceso pueden ser iniciales o intermedias. Asimismo, los resultados o salidas a lo largo del proceso pueden ser intermedios o finales. La presencia e interacción de los elementos que lo componen conforman un sistema de trabajo, al cual puede denominarse “Sistema de gestión del proceso”.

#### 2.1.1.2. Procedimiento<sup>6</sup>

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

Documento escrito que describe secuencialmente, la forma de realizar una actividad para lograr un objetivo dado, dentro de un alcance establecido.

#### 2.1.1.3. Manual de Procedimientos<sup>7</sup>

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

---

<sup>5</sup> Gobernación del Magdalena. Portal en línea ([http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf))

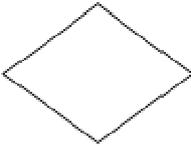
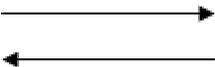
<sup>6</sup> Gobernación del Magdalena. Portal en línea ([http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf))

<sup>7</sup> Gobernación del Magdalena. Portal en línea ([http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf))

#### 2.1.1.4. Diagramas de Flujo<sup>8</sup>

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de la secuencia de actividades inscritas en un algoritmo o en una secuencia de acciones rutinarias. Utiliza diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar, como se ha comentado, la secuencia de la operación.

Figura 1. Simbología básica para la elaboración de Diagramas de Flujo

Nombre Símbolo	Descripción	Símbolo
Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o proceso.	
Decisión	Representa la bifurcación de un proceso	
Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama	
Documento	Representa documentos en el soporte papel	
Base de Datos	Representa información en soporte digital	

Fuente: Portal en línea mideplan (<http://documentos.mideplan.go.cr>)

<sup>8</sup> ministerio de planificación nacional y política económica Mideplan - área de modernización del estado  
Portal en línea (<http://documentos.mideplan.go.cr>)

#### 2.1.1.5. Indicadores de gestión<sup>9</sup>

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión; así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa (o cuantificable en caso de análisis de corte cualitativo) del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

No es necesario tener bajo control continuo muchos indicadores, sino sólo los más importantes, los claves. Los indicadores que engloben fácilmente el desempeño total del negocio deben recibir la máxima prioridad. El paquete de indicadores puede ser mayor o menor, dependiendo del tipo de negocio, sus necesidades específicas entre otros.

#### 2.1.2. Gestión de la Calidad<sup>10</sup>

La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (estudiantes, profesorado y personal de administración y de servicios para el caso de una institución educativa), también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos que devienen en productos y servicios de excelencia.

La calidad del servicio no debe considerarse como algo añadido, sino que debe estar perfectamente integrada en el sistema de gestión de la organización. Por ello es necesario considerar la preparación e implantación de un sistema de calidad

---

<sup>9</sup> PEREZ JARAMILLO, Carlos, Los Indicadores de Gestión. [Publicación en línea]: <<http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>> Consultado el 04 de abril de 2010.

<sup>10</sup> UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO. Catedra de la calidad. Introducción. Portal en línea ([http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/introduccion/es\\_introduc/definicion\\_gestion.html](http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/introduccion/es_introduc/definicion_gestion.html))

para toda la entidad, el cual deberá tener en cuenta aspectos particulares de la prestación del servicio, como una actividad fundamental que es necesario diseñar, planificar, desarrollar y controlar mediante la aplicación del círculo de Deming, como cualquier otro proceso de la empresa.

El Sistema de Gestión de Calidad total es una herramienta gerencial que se construye con un pensamiento integrador para establecer y cumplir los objetivos de calidad en toda la organización con base en:

- ✓ Enfoque sistémico para diseñar los objetivos de calidad, teniendo en cuenta el conocimiento del usuario, sus necesidades y expectativas actuales y de mediano plazo.
- ✓ Diseño y operación de características en productos/servicios que respondan a los requerimientos actuales del usuario para lograr su satisfacción.
- ✓ Desarrollo de procesos capaces de producir características diferenciadoras, que convierte a la institución en una organización referenciadora.

La esencia de la Gestión de Calidad Total consiste en involucrar y motivar a todos los empleados de la organización para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados y el establecimiento de planes de mejora que cumplan o excedan las expectativas de los usuarios.

### 2.1.3. Metodología DEMING<sup>11</sup>

El círculo de DEMING de la calidad se constituye como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que desean aplicar a la excelencia en sus procesos. El conocido Ciclo Deming o también se le denomina el ciclo PHVA que quiere decir según las iniciales (planear, hacer, verificar y actuar).

La utilidad del ciclo de Deming radica en su versatilidad al ser utilizado para el logro de la mejora continua de la calidad en los procesos llevados a efecto en una empresa u organización para la obtención final de un producto o de un servicio. El ciclo completo consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos, que se describe a continuación:

- Planear o Planificar: consiste en definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
- Hacer: Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida.

---

<sup>11</sup> CASTAÑO Duque, Herman Albeiro. Seminario de la teoría administrativa. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Facultad de administración. Portal en línea ([http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo1/Pages/1.4/148Ciclo\\_Control\\_PHVA.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo1/Pages/1.4/148Ciclo_Control_PHVA.htm))

- Verificar: Implica comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos previamente asignados.
- Actuar: Se refiere a analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también se debe proponer mejoras a los procesos ya empleados.

Figura 2. Ciclo PHVA



Fuente: Adaptado Heizer y Render, 2007

La implementación de la gestión por procesos y la metodología PHVA, en el marco del modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, según lo descrito en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 (DAFP, 2004), enfatiza en cuatro aspectos básicos:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- c) La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

#### 2.1.4. Gestión de la Calidad Total<sup>12</sup>

Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de excelencia en todos los procesos organizacionales. La TQM ha sido ampliamente utilizada en manufactura, educación, gobierno e industrias de servicio. Se le denomina «total»

<sup>12</sup> Portal en línea (<http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/01/calidad-total.html>)

porque ella considera a la organización de la empresa globalmente considerada y las personas que trabajan en ella.

Este proceso moderno implica la participación continua de todos los trabajadores de una organización en la mejoría del desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos y servicios que ofrece. De igual manera esta participación debe verse reflejada en las actividades que se realizan dentro de la misma en los diferentes procesos y procedimientos que ha de desarrollar en el cumplimiento de su misión y objetivos organizacionales. Este concepto va mucho más allá del enfoque tradicional de la calidad solamente basada en normas, que atribuye importancia sólo al cumplimiento de ciertos requisitos y características de los productos o servicios.

El objetivo fundamental se concentra inicialmente en alcanzar la máxima eficiencia, eficacia y efectividad en la Gestión del Cliente, alineando los procesos Estratégicos, Operativos y de Apoyo, para impulsar la consolidación y crecimiento de la Institución, como la cultura del cambio y de la calidad.

La Gestión de Calidad Total se utiliza para lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto o servicio recibido por los consumidores esté constantemente en correctas condiciones, además de mejorar todos los procesos internos.

A medida que nuevos sectores –especialmente dedicados a la prestación de servicios– adoptaban el enfoque de la Calidad Total, este concepto evolucionó. El centro de atención dejó de ser el interior de la organización para adoptar una orientación hacia los clientes quienes, a fin de cuentas, son los que evalúan y deciden si pagarán por un servicio.

De esta forma, se pasó de considerar la calidad como el cumplimiento de especificaciones, al entender que la calidad sólo se logra satisfaciendo las expectativas de los clientes (Rosander, 1994).

#### 2.1.4.1. Elementos que caracterizan la Gestión de Calidad Total<sup>13</sup>

La Gestión de Calidad Total posee ciertas características que a continuación se describen:

---

<sup>13</sup> VALDEZ Herrera Clemente. Ingeniero Industrial. Gestión de la calidad total. Portal en línea (<http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=2461>)

Ante todo la aplicación del sistema en función de la calidad es para la organización en su conjunto, en la que todas las personas deben sentirse actores y no espectadores, motivados y con un sentido de pertenencia hacia la misma, así como con todos los procesos y actividades correctamente interrelacionadas.

La influencia de este sistema debe abarcar las actividades productivas, técnicas, de servicios y administrativas, o sea, como se expresó la organización en su conjunto, propiciando un trabajo bien realizado desde la primera vez que se realice y con la participación y colaboración individual y colectiva de todos los integrantes.

La orientación hacia el cliente es otro elemento trascendente de esta filosofía.

Aunque no pretende saltos espectaculares, sino una mejora continua, su esencia es que el alcance se mantenga a largo plazo con objetivos de mejora bien definidos y con un control y seguimiento de estos, sobre todo por quienes ejecutan la actividad concreta, por lo que se perfila hacia la creación de una cultura organizacional que permita el éxito integral de la gestión.

Como línea de trabajo debe prevenirse la ocurrencia de errores, así como su erradicación en la mayor brevedad.

Todos estos criterios serían difícilmente alcanzables si el talento humano que interviene no dispusiese de una preparación adecuada y contase con un contexto axiológico y de valores que le guíen en su actuación; si la información recibida no fuese suficiente, precisa y oportuna; si los mecanismos de la organización no fuesen lo suficientemente ágiles y flexibles de manera que la mejora continua de los procesos y procedimientos llegase a un feliz término. Adicionalmente se debe tener claro el concepto de calidad de calidad y que los clientes internos y finales del proceso se involucren. Es decir, la organización que se embarque en esta lógica debe contar con una correcta política de calidad susceptible de ser transmitida, comprendida y aceptada por todos para la obtención de un compromiso que posibilite el cumplimiento de lo programado y su mejoramiento continuo.

#### 2.1.4.2. Algunas herramientas<sup>14</sup> para la gestión de un proceso de Calidad Total

- ✓ Hoja de recogida de datos: Obtiene información del producto, componentes, proceso, departamento, medidas y especificaciones, responsable, operario, momento, etc.
- ✓ Histograma: Representación estadística de la variabilidad de los procesos. Permite distinguir los distintos problemas de calidad de los procesos.

---

<sup>14</sup> TOBAR de Jesús, Jorge Arbey. Mg. Administración de la Producción. Administración de la producción. Universidad del Cauca.

- ✓ Diagrama de Ishikawa o de causa - efecto: Representación ordenada de los problemas de calidad y sus posibles causas. Permite distinguir los distintos problemas de calidad y las causas que los generan.
- ✓ Diagrama de Pareto: Clasificación de los posibles problemas de calidad según su importancia. Puede aplicarse a los obtenidos por el diagrama causa-efecto para dirigir la acción.
- ✓ Análisis por estratificación: Separación por grupos de productos, situaciones y circunstancias distintas. Permite analizar los problemas (importantes) separando situaciones diferenciadas.
- ✓ Diagrama de dispersión o correlación: Análisis de la correlación entre dos características de calidad o tipos de defectos. Estudiando ya un problema y sus causas, puede resolverse fácilmente otro relacionado.
- ✓ Gráficos de control: Son los instrumentos que permiten cuantificar los problemas de calidad por su variabilidad. Uso: inicialmente para obtener la variabilidad de características, sus excesos y comportamiento. al final (una vez corregidas/reducidas las causas de defectos) para constatar que así ha sido.

#### 2.1.5 MECI (Modelo Estándar de Control Interno)<sup>15</sup>

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005), es una herramienta que permite diseñar, implementar, desarrollar y mantener en operación el Sistema de Control Interno en las entidades del Estado; así mismo busca unificar criterios en materia de Control Interno para todo el sector público. El Modelo Estándar de Control Interno surge a partir de lo establecido por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno, el cual se estructura en una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control. En la Figura 3 se representan los vínculos existentes en el modelo bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley.

El MECI es un instrumento para asegurar la gestión administrativa de las entidades públicas. Para la universidad es una oportunidad para decantar y afinar sus procesos administrativos a fin de posibilitar el logro de las actividades sustantivas y el alcance de sus objetivos con eficiencia y eficacia, en concordancia

---

<sup>15</sup> Manual de Implementación del Modelo estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.

con las normas y las políticas del Estado. Además, debe constituirse como una herramienta de gestión que permita:

- Definir políticas, métodos y procedimiento
- Establecer Acciones
- Crear mecanismos de prevención, control y evaluación
- Mejorar continuamente.

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Este modelo se ha formulado con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del Control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado tiene su génesis en el artículo 1° de la Ley 87 de 1993, que considera una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control, ilustrando los vínculos existentes entre cada uno de ellos, bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley.

El sistema está conformado por tres subsistemas, nueve componentes y veintinueve elementos. Los subsistemas son el de control estratégico, el subsistema de control de gestión y el subsistema de control de evaluación.

- Subsistema de Control Estratégico: Este subsistema permite establecer los mecanismos que aseguren el norte institucional, en un contexto ético y fundamentado en el desarrollo del talento humano, norte que a su vez posibilita el establecimiento coherente de objetivos, políticas, planes, programas, además de una estructura organizacional basada en el modelo de operación institucional y la administración del riesgo institucional.
- Subsistema de Control de Gestión: Encontramos, por una parte, el control a la operación institucional, mediante la aplicación de las políticas de operación, la estructuración de los procedimientos específicos que desarrollen los procesos y que contemplen los pasos, controles, indicadores, flujo de información, documentación y registros, que garantice la satisfacción de los requisitos legales, técnicos, de gestión y sus resultados.

- Subsistema de Control de Evaluación: Este subsistema contempla, en primer término, la autoevaluación, hecha por los responsables directos, sobre la calidad y pertinencia de los controles en los procesos a su cargo y los resultados de su gestión. Se destaca de manera especial la importancia de este aspecto, por cuanto es principio inspirador del Sistema de Control Interno, en la medida en que sólo hasta cuando los responsables de la acción se hagan cargo de su propio control, podremos contar con entidades más efectivas y transparentes. Por esta razón, los cuerpos directivos de las entidades deberán actuar con diligencia e inteligencia para el logro de este propósito.

#### 2.1.5.1. Principios del modelo estándar de control interno

Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan en los principios constitucionales vigentes.

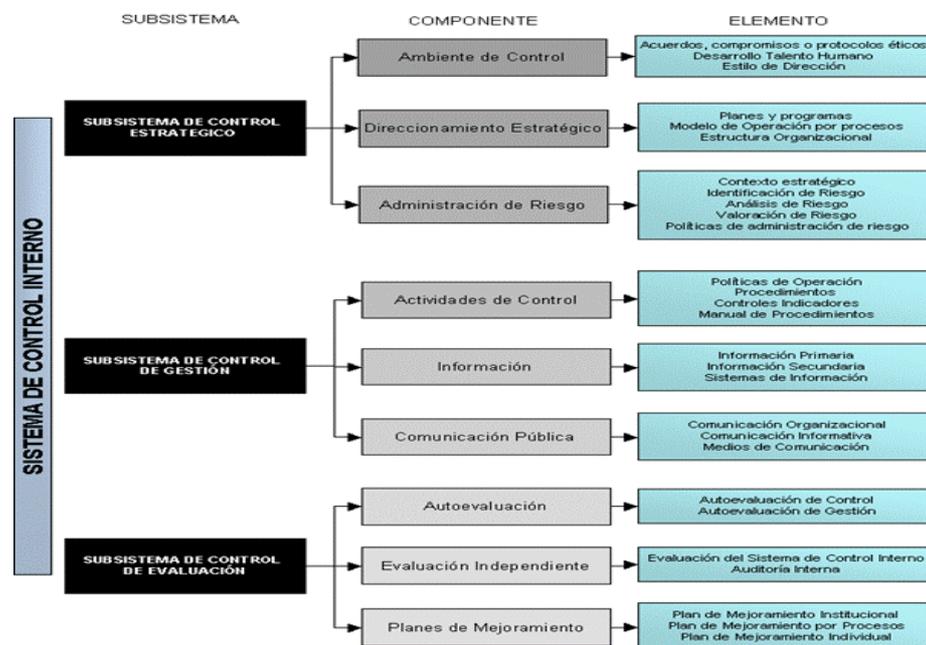
Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno<sup>16</sup>:

- a) Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- b) Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- c) Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

---

<sup>16</sup> GAITAN Martínez, Diana Paola. IMPLEMENTACION DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL INSTITUTO CARO Y CUERVO. Bogotá. 2010.

Figura 3. Modelo Estándar de Control Interno



Fuente: portal en línea ([www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co))

## 2.2 MARCO REFERENCIAL

### 2.2.1 La Institución

Fue creada el 24 de abril de 1827 mediante Decreto dictado por el general Francisco de Paula Santander, para la fundación civil de establecimientos educativos de nivel superior en las principales ciudades de la patria recién liberada del dominio español, para efectos de la formación de los ciudadanos que habrían de fundamentar la vida nacional independiente en todos los órdenes, en distintas esferas y actividades. Con ello se establece también la fundación de la Universidad central (actual Universidad Nacional) y la Universidad de Cartagena. Se instaló el 11 de noviembre de 1827, sus primeros programas fueron Jurisprudencia, Agrimensura, Teología y Medicina, en los cuales se contaban con cerca de 700 estudiantes en los primeros años de funcionamiento. Su nacionalización fue ratificada mediante la Ley 65 de 1964. Desde sus inicios contó con el apoyo del Presidente y Libertador Simón Bolívar y de Francisco de Paula Santander. Varios de los decretos sobre educación superior expedidos por Simón Bolívar, se hicieron en Popayán, en el ámbito de la Universidad del Cauca.

La Universidad tiene sus raíces en el Seminario Mayor de Popayán fundado en entre 1609 y 1617, establecimiento educativo de primer orden en los tiempos coloniales que funcionó en el Claustro de San José, donde tuvieron amplio impacto las ideas más novedosas del pensamiento filosófico, político y científico de la Ilustración, en el siglo XVIII, también denominado “*Siglo de las Luces*”. Allí, precisamente, se formó la generación que luego sería protagonista de las luchas de la Independencia del imperio español con personajes como Francisco José de Caldas, Camilo Torres, Francisco Antonio Zea, José María Cabal, Joaquín de Caycedo y Cuero y Francisco Antonio Ulloa, hombres de política, estudio y Estado. El pensamiento en la vida republicana e independiente de Colombia se generó en buena proporción en la Universidad del Cauca, de tal manera que la historia de la independencia de Colombia y sus inicios como república independiente confluye con la historia de la universidad<sup>17</sup>.

#### 2.2.1.1 Filosofía

##### Naturaleza

La Universidad del Cauca es un ente universitario autónomo del orden nacional vinculado al Ministerio de Educación, con régimen especial, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera y patrimonio independiente.

Fue creada, como se aludió anteriormente, el 24 de abril de 1827 mediante Decreto presidencial de Francisco de Paula Santander, en desarrollo de la Ley del 18 de mayo de 1826. Se instaló el 11 de noviembre de 1827 y su nacionalización fue ratificada mediante la Ley 65 de 1964.

##### Misión

La Universidad del Cauca es una institución de educación superior pública, autónoma, del orden nacional, creada en los orígenes de la República de Colombia. La Universidad del Cauca, fundada en su tradición y legado histórico, es un proyecto cultural que tiene un compromiso vital y permanente con el desarrollo social, mediante la educación crítica, responsable y creativa.

La Universidad forma personas con integridad ética, pertinencia e idoneidad profesional, demócratas comprometidos con el bienestar de la sociedad en armonía con el entorno. La Universidad del Cauca genera y socializa la ciencia, la técnica, la tecnología, el arte y la cultura en la docencia, la investigación y la proyección social.

---

<sup>17</sup> Universidad del Cauca. Portal en línea ([www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co))

## Visión

La Universidad del Cauca, fiel a su lema "Posteris Lvmen Moritvrvs Edat" (Quién ha de morir deje su luz a la posteridad), tiene un compromiso histórico, vital y permanente con la construcción de una sociedad equitativa y justa en la formación de un ser humano integral, ético y solidario.

## Objetivos

- ✓ Promover la construcción y desarrollo de una sociedad justa que propicie el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
- ✓ Contribuir a la educación integral de los estudiantes con el propósito de formar ciudadanos capaces de interactuar positivamente en la sociedad bajo principios éticos y democráticos, fundamentados en los derechos humanos.
- ✓ Desarrollar planes, programas y proyectos de formación profesional en los niveles de pregrado y posgrado, con altos niveles de exigencia y calidad académica que coadyuven efectivamente al desarrollo sociocultural, científico y tecnológico de la región y del país.
- ✓ Adelantar estrategias de coordinación y apoyo interinstitucional, con la finalidad de articular la Universidad a los procesos de apropiación de ciencia y tecnología, desarrollo social, cultural y productivo en el ámbito regional, nacional e internacional.
- ✓ Promover y fomentar estrategias de articulación y cualificación académica con los niveles de educación formal, no formal e informal para contribuir con el cumplimiento de los objetivos, propósitos y finalidades de la Ley 115 de 1994.
- ✓ Propiciar, incentivar y fortalecer los grupos de investigación y la interacción con pares académicos, con el fin de producir y validar conocimientos específicos de las ciencias, la tecnología, las humanidades, el arte y la cultura, de tal manera que aporten efectivamente a la solución de los problemas del entorno y a mejorar las condiciones de vida.
- ✓ Desarrollar proyectos pedagógicos encaminados a la creación y fortalecimiento de una cultura ambiental para la conservación del entorno, así como también del patrimonio cultural e histórico de la región.

## Principios

- ✓ La convivencia y la tolerancia, necesarios para la consecución de la paz nacional.
- ✓ La honestidad y la responsabilidad, dentro de la pluralidad ideológica y el respeto a los derechos individuales y sociales.
- ✓ La valoración integral del ser humano, superando toda forma de discriminación e inequidad.
- ✓ La libertad y la autonomía, principios esenciales para formar personas capaces de decidir en libertad y con responsabilidad.
- ✓ La Democracia y la participación, en el marco de un Estado Social de Derecho que garantice el pleno desarrollo individual y social.

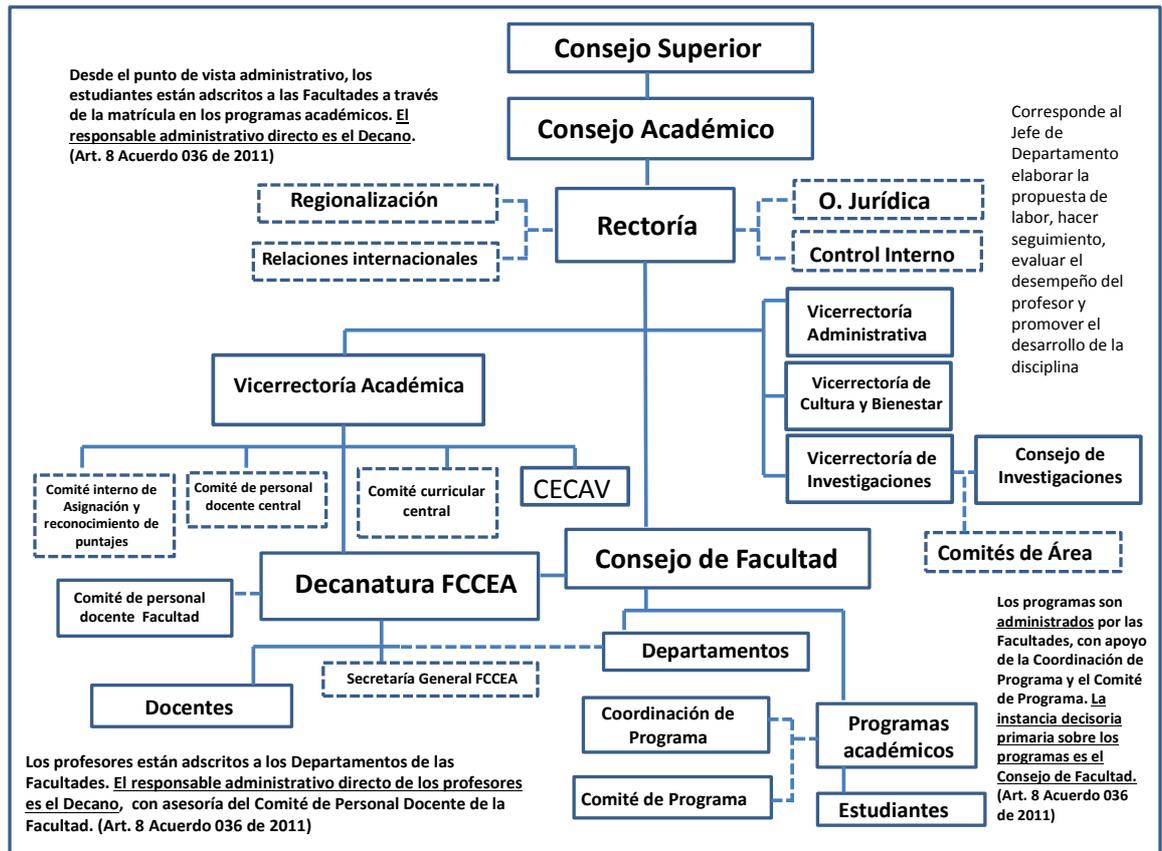
## Propósitos

La Universidad del Cauca, consciente del compromiso que tiene con el país y con la región en los procesos de mejoramiento de la calidad de la educación en términos de formación en valores, formación para el trabajo y la productividad, el desarrollo del pensamiento, la generación y apropiación de ciencia y tecnología, establece como grandes propósitos institucionales los siguientes:

- ✓ Reafirmar el liderazgo y la proyección de la Universidad en el contexto regional, nacional e internacional.
- ✓ Desarrollar planes, programas y proyectos de formación, investigación e interacción con la comunidad, con pertinencia académica y calidad para la excelencia y el mejoramiento continuo.
- ✓ Generar las condiciones institucionales para la adopción, adecuación y desarrollo de programas de ciencia y tecnología, con el fin de elevar los niveles de competitividad de sus procesos educativos.
- ✓ Consolidar mecanismos de participación democrática en el marco de los principios consagrados por la Constitución Política y la Ley 30 de 1992.
- ✓ Liderar procesos de desarrollo socio-cultural, científico y tecnológico, a través del cumplimiento de sus funciones de investigación, formación y servicio comunitario, procesos encaminados a mejorar las condiciones de vida de la población en la región.

La estructura organizacional de la Universidad del Cauca, en términos generales, podría ilustrarse mediante la siguiente figura:

Figura 4. Estructura Organizacional interpretada según lo inscrito en el Acuerdo 036 de 2011 o Estatuto Académico



Fuente: Castrillón M. A.J 2013

### 2.2.2 Oficina de Control Interno

Es una dependencia que obra como ente asesor de la Rectoría y está encargada de la medición y evaluación del Sistema de Control Interno, así como de guiar a la dirección universitaria hacia el desarrollo de una gestión administrativa eficiente y eficaz en el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales.

En el ejercicio de la función evaluadora, la Oficina de Control Interno propende porque el control sea inherente al ejercicio diario de la actividad pública de todos los servidores, especialmente de aquellos que tienen responsabilidad gerencial.

Igualmente, vela por la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, reporta a la dirección universitaria las observaciones producto de las visitas y propone sus soluciones o acciones de fortalecimiento.

#### 2.2.2.1 Filosofía de la Oficina

##### Misión

Asesorar y apoyar a la Dirección y a la Organización Universitaria en general, en el desarrollo de los procesos orientados a un desempeño institucional adecuado.

##### Visión

Lograr la máxima eficiencia administrativa, como respuesta oportuna a las diversas necesidades planteadas por las dependencias universitarias.

##### Objetivos

- Velar por la existencia y el desarrollo de los subsistemas que integran el Sistema de Control Interno.
- Garantizar la eficiencia y efectividad en el funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- Apoyar a la Dirección Universitaria en el proceso de toma de decisiones, orientado a los resultados esperados.
- Promover acciones de fomento a la cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
- Verificar y evaluar las acciones y mecanismos de participación ciudadana, a fin de garantizar que sean efectivos frente a la misión social universitaria.

## Funciones

Según el Acuerdo 034 de 1994, aprobado por el Consejo Superior de la Universidad del Cauca, las funciones de la Oficina de Control Interno son:

- Velar porque todas las actividades y recursos de la entidad estén dirigidos al cumplimiento de sus objetivos.
- Verificar y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles.
- Asesorar en forma permanente a la dirección universitaria durante el desarrollo de los procesos administrativos, para procurar su eficiencia, eficacia y economía.
- Proponer modificaciones a planes y procedimientos.
- Sugerir los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos.
- Asesorar a la Universidad en el diseño, montaje, ejecución y desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Verificar y evaluar la gestión adelantada en los diferentes sistemas y subsistemas de la estructura administrativa.
- Revisar y evaluar los procedimientos y mecanismos de control interno y proponer los cambios que se estimen necesarios en relación con el alcance, la cobertura y los procedimientos de control interno.
- Evaluar la estructura orgánica, planta de personal, métodos, procedimientos y funciones de las diferentes dependencias que conforman la administración de la Universidad y presentar los resultados a consideración de los organismos competentes.
- Efectuar seguimiento de la gestión de la organización y diseñar y aplicar programas de auditoría de gestión, de acuerdo con las áreas y sistemas a controlar, empleando para el efecto: análisis de antecedentes, entrevistas, visitas, listas de comprobación y demás instrumentos que permitan una apreciación objetiva y completa de la situación.
- Velar porque se establezcan y apliquen medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que pueden afectar el alcance de los objetivos.

- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la Universidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo de la organización de acuerdo con su naturaleza y características.
- Velar por la aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de la Oficina Control Interno<sup>18</sup>.

## 2.3 MARCO LEGAL

### Gestión de la Calidad en Entidades Públicas

Con el fin de lograr procesos armónicos y estructurados en las entidades públicas, se ha involucrado el concepto de la calidad en el desarrollo de las gestiones administrativas; aspecto que pretende generar cambios organizacionales y transformaciones en los procesos gubernamentales y el desempeño institucional.

Partiendo de este punto de vista, se generaron lineamientos para la implementación de procesos de cambios en los sistemas tradicionales de la administración pública, por medio de un Estado más descentralizado, con menos control jerárquico y mayor rendición de cuentas, donde la participación y la potenciación de las capacidades organizacionales se consideraron como un insumo para el logro de esta perspectiva (Moyado, 2002).

Para el desarrollo de los lineamientos se tuvo en cuenta la aplicación realizada en las entidades privadas de sistemas de gestión de la calidad, las cuales se orientaban a través de la norma ISO y de los principios establecidos por autores relacionados con el tema de la calidad, tales como Shewart, Deming, Ishikawa, Juran, entre otros.

Los resultados obtenidos de la evaluación de esas metodologías fueron congregadas en normas aplicables y adaptadas a la función pública, teniendo en cuenta que este debe operar como un sistema integrado, cuyo propósito básico o razón de ser es la adecuación de las personas a la estrategia de la organización o sistema multiorganizativo, para la producción de resultados acordes con las prioridades estratégicas (CLAD - UN, 2003).

---

<sup>18</sup> Universidad del Cauca. Portal en línea ([www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co))

La Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 209, estableció los principios que rigen la función administrativa, los cuales hacen parte de los lineamientos para la creación de sistemas que permitan la eficiencia, eficacia y efectividad de las entidades, generando procesos de mejoramiento continuo. Con este planteamiento, se establecieron las directrices para la coordinación de actividades en la administración pública y el cumplimiento de los fines del Estado (Consejo de Estado, 2004). Así mismo, mediante el artículo 269, se estableció la obligación de las entidades de contar con un sistema de control interno.

Siguiendo lo establecido por la Constitución Política, se aprobó la Ley 87 de 1993, mediante la cual se generaron los lineamientos claros para el desarrollo del sistema de control interno, visto como un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad (Art. 1 Ley 87 de 1993), para que la ejecución de las actividades se realicen de acuerdo a las políticas definidas; adopción que se realizó por medio de la generación de un Modelo Estándar de Control Interno, aprobado con el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005<sup>19</sup>.

Según las resoluciones emitidas por rectoría en la Universidad del Cauca se encontró la adopción del Modelo de Gestión por Procesos.

Resolución R-402 de 2012, sobre adopción del Modelo de Gestión por Procesos<sup>20</sup>

Por su parte, el Decreto 1599 de 2005 adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005, con la estructura básica para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Control Interno, en la que, como componente del Subsistema de Control Estratégico se indica el Direccionamiento Estratégico, y sus elementos los Planes y Programas, el Modelo de Operación y la Estructura Organizacional.

Por Resolución No R-309 del 2009 la Universidad del Cauca adoptó el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP1000:2004, versión vigente 2009, siendo uno de sus principios el enfoque basado en procesos, que de acuerdo con el numeral 4.1 exige identificar, determinar la secuencia e interacción, realizar el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora continua de los procesos.

---

<sup>19</sup> HERNANDEZ, Figueroa Kathy. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR: ESTUDIO COMPARATIVO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA – UNIVERSIDAD DEL VALLE. Universidad Nacional de Colombia sede Palmira. 2011.

<sup>20</sup> Portal en línea ([www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co))

La Universidad considera adoptar el Modelo de Gestión por Procesos de la Universidad del Cauca, cuya base es el Mapa de Procesos Institucional, integrado por:

- PROCESOS ESTRATÉGICOS (Gestión Estratégica, Gestión del Sistema Integrado de Gestión-SIG)
- PROCESOS MISIONALES (Formación, Investigación)
- PROCESOS DE APOYO(Gestión Administrativa, Gestión de la Cultura y el Bienestar Universitario)
- PROCESOS DE EVALUACIÓN(Gestión del Control)

La aprobación o modificación del Mapa de Procesos, y de los procedimientos, se regirá por las directrices institucionales establecidas para la Elaboración y Control de Documentos.

Resolución 504 Por la cual se conforman los Equipos Coordinador y Operativo del Sistema MECI-CALIDAD en la Universidad del Cauca. El RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, en ejercicio de sus funciones legales y estatutarias, y de acuerdo con la Ley 872 de 2003, el Decreto 4110 de 2004 y el Decreto 1599 de 2005 y, el Decreto 4485 del 2009.

Mediante Resoluciones R-021 del 2008, R-470 de 2010, R-718 de 2010 y R-109 de 2011 la Rectoría de la Universidad del Cauca, dictó disposiciones sobre conformación y funcionamiento del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, y los Equipos Directivo y Operativo MECI-CALIDAD. Mediante las Resoluciones rectorales R-054 de 2009 y R-217 de 2011 se adoptó el Modelo de Gestión por Procesos, el que fue reformulado con Resolución R-402 de 15 de junio de 2012, aprobatorio del Mapa de Procesos que responde a las necesidades de la Estrategia Universitaria. Consecuente con la nueva estructura de procesos, es pertinente reorganizar los Equipos Coordinador y Operativo del Sistema MECI-CALIDAD.

### 3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

En el desarrollo del presente trabajo de pasantía se aplica una investigación de tipo cualitativo caracterizada por un proceso de análisis riguroso en el que la cooperación de los actores involucrados permitió conocer la dinámica asociada a la póliza estudiantil de la institución y proponer los protocolos requeridos para su documentación y estandarización en el marco de la calidad y el modelo estandar de control interno (MECI) .

#### PLANEACIÓN

En esta etapa se brinda una idea de como se podría observar el proceso en un futuro, recolectando la información necesaria para la implementación del mismo con ausencia de costos de no calidad e ineficiencias. Se involucra a los funcionarios de las dependencias adscritas para que participen de manera activa, permitiendo la elaboración de un manual documentado sobre el tema.

#### RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

En virtud de que la gestión de la información se convierte en recurso fundamental y teniendo en cuenta la carencia de documentación asociada a este proceso en particular, se hace necesario apelar a fuentes primarias mediante técnicas y herramientas en las que la entrevista directa a los funcionarios para indagar sobre las actividades que se desarrollan en torno a la póliza estudiantil se convierte en una metodología estratégica.

#### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A partir de la recolección de la información obtenida de los testimonios aportados por los funcionarios que participan en las diferentes fases del proceso, se analiza su contexto global, entradas, salidas y posibles procedimientos y se documentan las actividades asociadas a los mismos para sistematizarla en debida forma.

#### FORMULACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

En esta fase se elaboran los procedimientos que optimizarán el trabajo de los funcionarios que intervienen en este proceso mediante la estandarización del

mismo, de modo que permita a la cadena de funcionarios que hacen parte de la actividad tener una clara visión sobre sus roles para desempeñarlos con eficiencia, eficacia y efectividad.

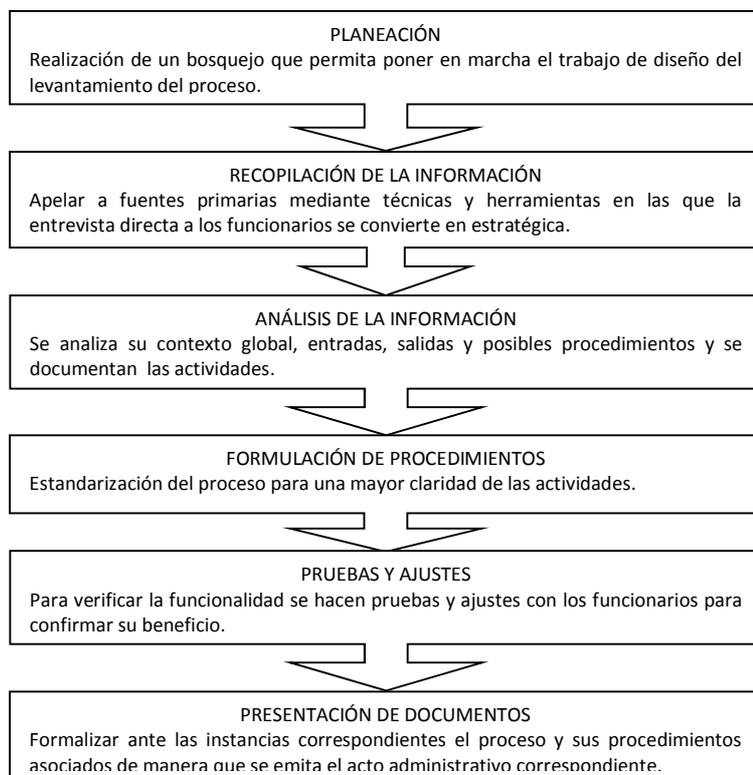
## PRUEBAS Y AJUSTES

Para verificar la funcionalidad del proceso y sus procedimientos asociados se hace necesario realizar pruebas y ajustes con la participación de los funcionarios responsables, de manera que se logre una gestión fluida sin reprocesos ni costos de no calidad.

## PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Finalmente se hace necesario formalizar ante las instancias correspondientes el proceso y sus procedimientos asociados de manera que se emita el acto administrativo correspondiente que les de viabilidad para su puesta en vigor.

Figura 5. Mapa de procesos de la metodología



Fuente: propia año 2013

## 4. DESARROLLO DEL TRABAJO

### 4.1 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### Situación Actual

La Oficina de Control Interno ha detectado que el manejo de la póliza estudiantil en la institución carece de un proceso formal que se hace necesario documentar para lograr la eficiencia en la gestión del mismo, lo cual supone levantar *in situ* la información correspondiente para analizarla y sistematizarla de manera rigurosa, esperando obtener, como resultado, un manual que se convierta en guía práctica de la gestión que sobre el punto corresponde a La Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, instancia responsable de este proceso cuyo objetivo plantea asegurar la cobertura de los riesgos a los que los estudiantes de la Universidad en todos los niveles y modalidades se encuentran expuestos en caso de accidente<sup>21</sup> y enfermedad (11.500 estudiantes de pregrado, postgrado, maestrías y doctorados y 3.000 a estudiantes en la modalidad de extensión).

Ante la ausencia de información secundaria que de cuenta de este estado de cosas y como se aludió anteriormente, se requiere levantar información primaria a través de entrevistas a los funcionarios adscritos a las diferentes dependencias que intervienen, a saber: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Vicerrectoría Administrativa, Oficina Jurídica, Salud Integral, Planeación y Desarrollo Institucional, junta de licitaciones y contratos y la compañía aseguradora<sup>22</sup> para que, una vez sistematizada y documentada, permita a la Universidad del Cauca contar con el respectivo manual.

Según consultas realizadas a la compañía que actualmente gestiona la póliza estudiantil en la institución se logró obtener la siguiente información:

La póliza Estudiantil aplica:

- ✓ En cualquier parte del país.
- ✓ Incluye atención en el periodo de vacaciones.
- ✓ Dentro y fuera de las instalaciones universitarias.
- ✓ Durante las 24 horas del día.

---

<sup>21</sup> Según los protocolos institucionales se entiende como accidente estudiantil “*todo hecho fortuito ajeno a la voluntad del asegurado producido por causas externas violentas y súbitas que ocasionan lesiones corporales y que requieren atención inmediata*”.

<sup>22</sup> La póliza estudiantil actualmente se encuentra contratada con Seguros del Estado S.A por un lapso de 2 años con un periodo de renovación semestral. , la cual se renueva cada 6 meses, con la aseguradora Seguros del Estado S.A

Entre los beneficios de cobertura de la misma se consideran los siguientes:

- ✓ Indemnización en caso de muerte accidental para la familia.
- ✓ Indemnización por incapacidad total y permanente.
- ✓ Indemnización por pérdida de algún miembro funcional del cuerpo.
- ✓ Gastos médicos derivados de enfermedades graves: cáncer, leucemia, infarto de miocardio, esclerosis múltiple.
- ✓ Gastos médicos derivados de accidentes que abarcan: cirugía, hospitalización, medicamentos y terapias, incluyendo el ocurrido por riesgo biológico (Sida y Hepatitis B).
- ✓ Auxilio funerario en caso de muerte. El mismo será pagado a los beneficiarios.

La vigencia de esta póliza se hace efectiva desde que el estudiante ingresa a la universidad al formalizar su matrícula académica en el primer semestre.

#### 4.2 ANALISIS DE CAUSAS

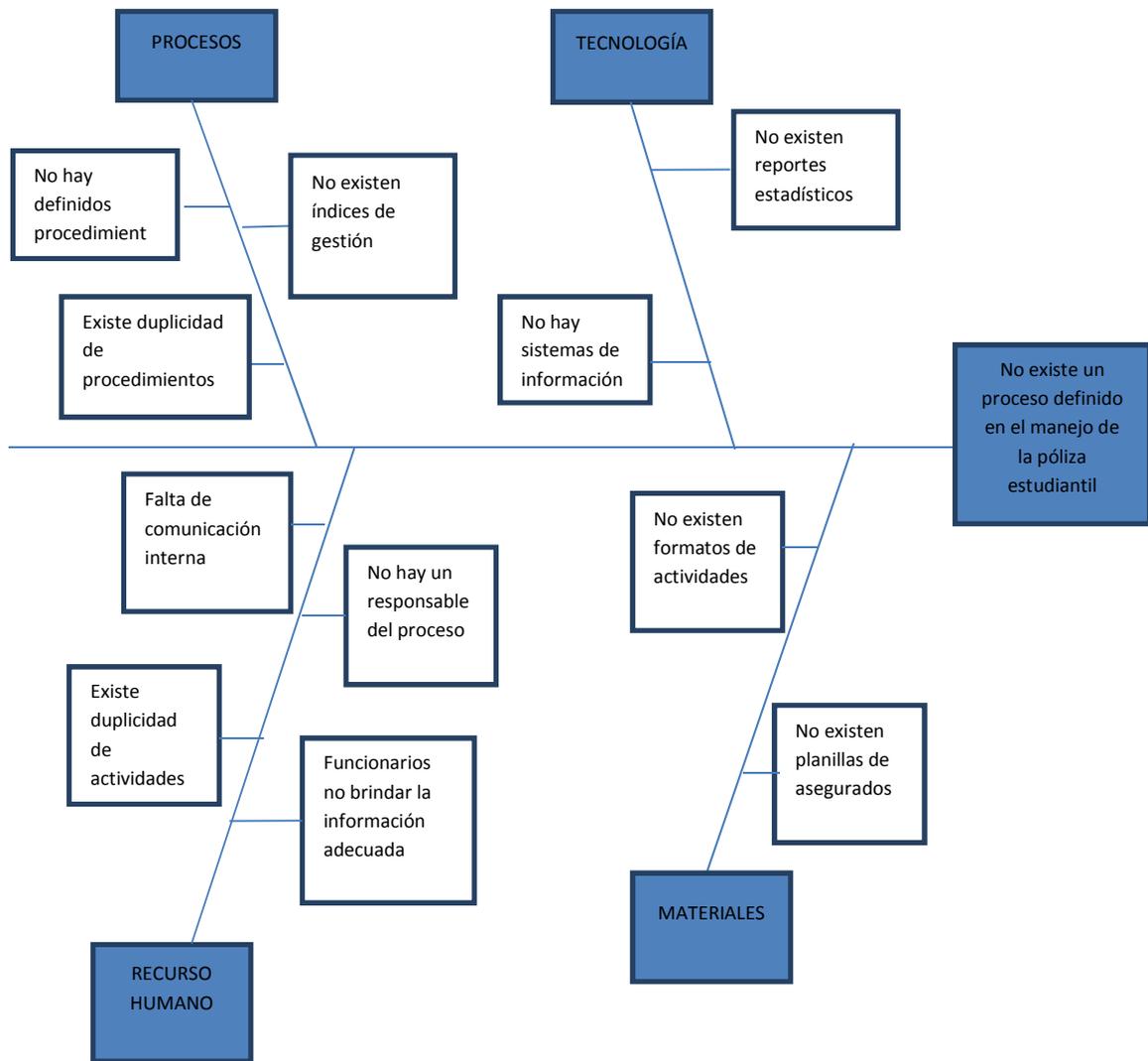
Existen diversas metodologías para la determinación de causas y efectos del problema como apoyo a un planteamiento riguroso del mismo; para esta caso en particular se utilizó el Diagrama de Ishikawa o espina de pescado.

Mediante esta herramienta se identificaron los siguientes puntos críticos:

- a) No hay un responsable de mantener actualizada la información acerca del proceso.
- b) Los funcionarios que interactúan en el proceso no brindan información precisa del mismo.
- c) No existe información como tal del manejo de esta póliza.
- d) No hay actividades definidas.
- e) Algunos funcionarios manejan poca información.
- f) No existen registros estadísticos sobre personas que toman el seguro, reclamaciones, quejas o reclamos
- g) No se cuenta con un plan de promoción para divulgar de manera apropiada los beneficios que ofrece la póliza estudiantil.

Con base en lo anteriormente expuesto a continuación se ilustran los detalles que contienen de manera concreta el desarrollo del trabajo de pasantía documentado en este escrito.

Figura 6. Análisis de causas y efectos del manejo de la póliza estudiantil



Fuente: propia

#### 4.3 UBICACIÓN DEL PROCESO EN EL CONTEXTO MECI

El proceso de Gestión de la Póliza estudiantil, según los protocolos existentes en la institución hace parte de los denominados procesos de apoyo, subproceso Gestión de la Cultura y el Bienestar Universitario.

Con la ayuda del Modelo MECI se podrá brindar una mayor satisfacción al cliente que para este caso concreto son los funcionarios de la Universidad del Cauca; se formalizarán los procedimientos asociados a este proceso para contar con clara información sobre las actividades que se deben desarrollar para llevarlo a efecto.

En este contexto se ubicaría el punto en el Subsistema de Control de Gestion, el cual maneja las actividades de control y evaluación mediante el correspondiente manual de Procedimientos e indicadores.

Figura 7. Mapa de Procesos



Fuente: página universidad ([www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co))

#### 4.4 FORMULACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Entre los procedimientos a desarrollar encontramos:

##### 1. Procedimiento de Licitación Pública

Ley 80 de 1993 de contratación estatal: Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.

Los particulares, por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que, además de la obtención de utilidades cuya protección garantiza el Estado, colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones<sup>23</sup>.

La ley 80 fue modificada por la ley 1150 del 2007: Licitación pública. La escogencia del contratista se efectuará por regla general a través de licitación pública<sup>24</sup>. Cuando la entidad estatal así lo determine, la oferta en un proceso de la licitación pública podrá ser presentada total o parcialmente de manera dinámica mediante subasta inversa, en las condiciones que fije el reglamento.

El Procedimiento de Licitación Pública contiene diferentes etapas las cuales se han querido dar a conocer individualmente para un mayor entendimiento; entre ellas se encuentran, en su orden, las siguientes:

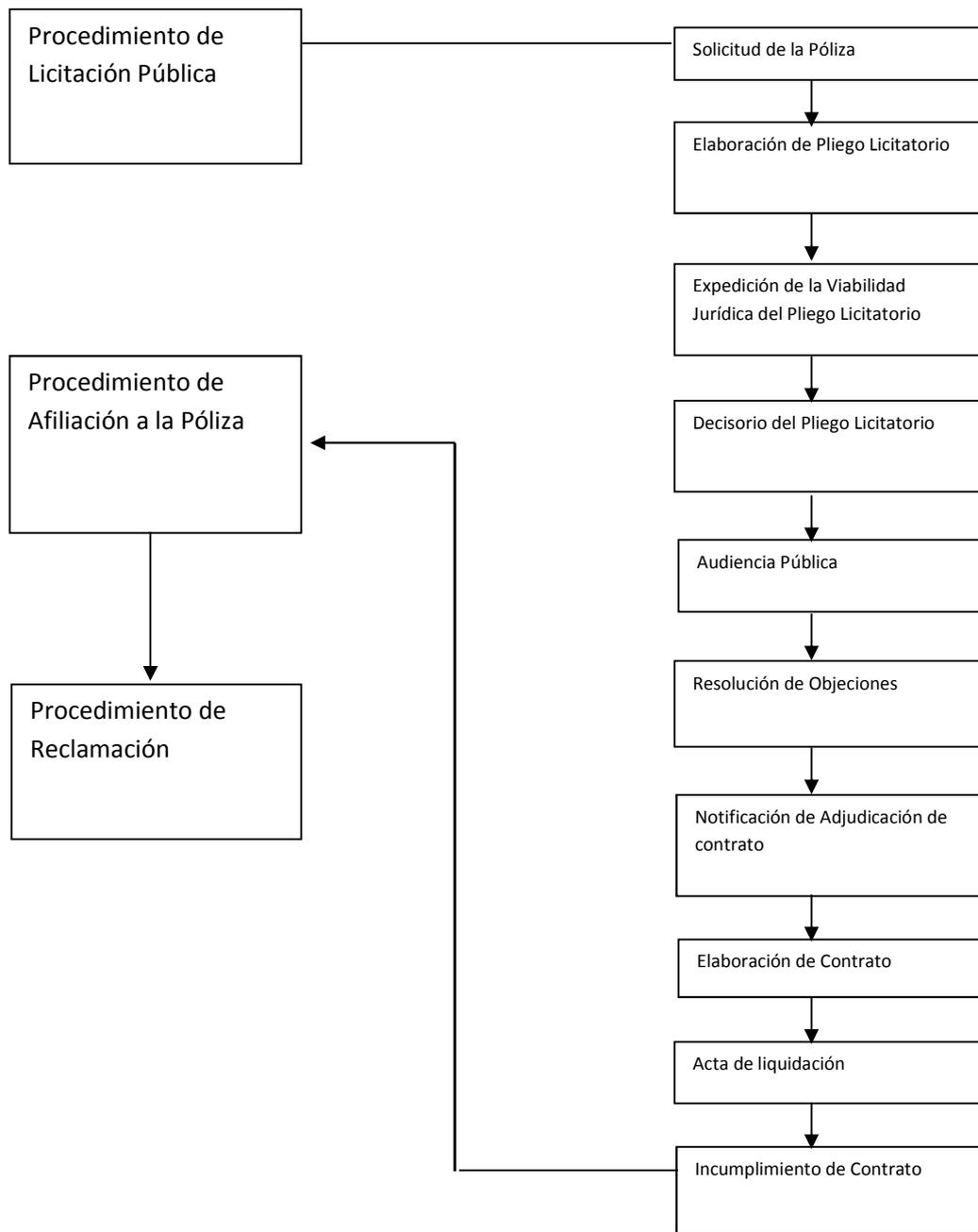
- a) Solicitud de la póliza
  - b) Pliego licitatorio
  - c) Viabilidad Jurídica del Pliego licitatorio
  - d) Decisorio de pliego licitatorio
  - e) Audiencia pública
  - f) Resolución de objeciones
  - g) Notificación de resolución de adjudicación de contrato
  - h) Elaboración de contrato
  - i) Elaboración del Acta de liquidación
  - j) Acciones por incumplimiento.
- 
2. Procedimiento de Afiliación a la póliza
  3. Procedimiento de Reclamación
  4. Procedimiento de Evaluación y Seguimiento

---

<sup>23</sup> Portal en línea: <http://nacionvisible.org/contratacion.htm>

<sup>24</sup> Portal en línea: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2007/ley\\_1150\\_2007.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2007/ley_1150_2007.html)

Figura 8. Diagrama de procesos que ilustra la dinámica de licitación pública



Fuente: propia año 2013

#### 4.5 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tabla 1. Caracterización del proceso

<b>GESTIÓN DE LA POLIZA ESTUDIANTIL</b>				
Código:		Versión:	Fecha Vigencia:	Página
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>APOYO</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>VICERECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Formalizar las actividades involucradas en la gestión de la póliza estudiantil que garantiza el desarrollo integral de los estudiantes.	<b>ALCANCE</b>	Inicia con la necesidad de adquirir la póliza estudiantil presentada por la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar por medio del anteproyecto de licitación y finaliza con la evaluación del proceso por parte de la Oficina de Control Interno.	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS/ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS</b>
		<b>PLANEAR</b>		
<b>Bienestar Universitario</b>	Especificaciones de las necesidades	Planear presupuesto del proceso		Asignación del recurso
		Planear las actividades necesarias que permitan el desarrollo del proceso		Manual de procedimientos
<b>Procesos de apoyo</b>	Solicitudes de evaluación y seguimiento	Planear actividades de seguimiento y evaluación		Cronogramas de actividades - Planes de seguimiento y evaluación
		Planear indicadores de evaluación		
		<b>HACER</b>		
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	Planeación de presupuesto de rubros	Asignar los recursos necesarios para el desarrollo del proceso		Presupuesto asignado al proceso
	Plan de desarrollo del	Manual de procedimientos del proceso		Registro de
				Bienestar Universitario
				Vicerrectoría

	proceso		actividades realizadas	de Cultura y Bienestar
<b>Oficina de Control Interno</b>			Informes de resultados de las actividades	
<b>Procesos misionales, Estratégicos y de Apoyo</b>	Cronograma de actividades a realizar Planes de seguimiento y evaluación	Cumplir con las actividades de seguimiento y evaluación	Registro de Indicadores analizados	
		<b>VERIFICAR</b>		
<b>Control Interno - Bienestar Universitario</b>	Planes de seguimiento y evaluación, planes de desarrollo del proceso	Verificar que las actividades descritas en el proceso se estén cumpliendo de acuerdo al manual de procedimientos	Registro de las actividades desarrolladas - indicadores analizados	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar - control interno
		<b>ACTUAR</b>		
Control Interno	Registro de las actividades desarrolladas, indicadores analizados	Diseñar acciones correctivas y preventivas que permitan que el proceso se realice conforme a lo estipulado	Seguimiento de las acciones evaluadas	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar - control interno
<b>RIESGOS DEL PROCESO</b>				
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR</b>	<b>REGISTROS DEL PROCESO</b>	<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</b>	
			Talento Humano	Infraestructura y Ambiente de Trabajo
			√	√
			√	√

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 16 / 10 / 2013	Fecha:	Fecha:

## 4.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### 4.6.1 Procedimiento de Licitación pública

Según los artículos estipulados en la ley para entidades de tipo oficial, para un contrato de mayor cuantía se debe realizar por licitación pública, en este caso la adquisición del servicio de póliza estudiantil se asimila a este tipo de contratación.

Tabla 2. Procedimiento de Solicitud de la Póliza estudiantil

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Vicerrectoría Administrativa
<b>2. OBJETIVO:</b>	Formalizar las acciones que conlleva el desarrollo de la gestión de adquisición de la póliza, teniendo en cuenta la justificación de la necesidad argumentada en el anteproyecto de licitación enviado por la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la justificación de la necesidad de adquirir la póliza por parte de la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar y culmina con la elaboración del oficio previo de apertura de licitación por parte de la Vicerrectoría Administrativa.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 Estatuto de Contratación de la Universidad del Cauca.

#### 5. CONTENIDO:

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Justificación de la necesidad	Mediante el análisis del entorno con respecto al desarrollo integral del estudiante, la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar justifica la necesidad de adquirir la póliza que ampara a los estudiantes, la cual se describe en el anteproyecto licitatorio.	Vicerrector de Cultura y Bienestar	Anteproyecto del Pliego Licitatorio
2	Solicitud de recursos para la licitación	A partir de la justificación de la necesidad, la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar solicita a la Vicerrectoría Administrativa los recursos financieros para adelantar el proceso de licitación.	Vicerrector de Cultura y Bienestar	Oficio de solicitud de recursos
3	Evaluación solicitud de recursos	La Vicerrectoría Administrativa evalúa la solicitud de los recursos para la licitación; si este rubro presupuestal con el monto adecuado para el propósito es consistente con la solicitud planteada, se autoriza a la División Financiera expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP); en caso de no cumplirse con este requisito se	Vicerrector Administrativo	Anteproyecto del pliego licitatorio evaluado.

		notifica al solicitante sobre este evento y el procedimiento se detiene en este punto.		
4	Solicitud de expedición de CDP	Previa verificación de prerequisites presupuestales el Profesional Especializado de la División Financiera expide el CDP, el cual es enviado nuevamente a la Vicerrectoría Administrativa para continuar con la gestión correspondiente.	Profesional Especializado División Financiera.	Certificado de rubro presupuestal
5	Expedición de viabilidad Administrativa	En función del CDP como insumo de planeación administrativa, la Vicerrectoría Administrativa expide el Certificado de Viabilidad administrativa, y se envía a la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.	Vicerrector Administrativo	Certificado de viabilidad administrativa
6	Evaluación de documentos	Se evalúa la documentación presentada por la Vicerrectoría Administrativa (anteproyecto de licitación, CDP, viabilidad administrativa); si la documentación cumple con lo reglado se expide la viabilidad técnica; en caso contrario se devuelve a la fuente.	Jefe Oficina de Planeación Y de Desarrollo Institucional	Documentación presentada evaluada
7	Expedición de viabilidad técnica	La Oficina de Planeación y de Desarrollo Institucional expide el Certificado de Viabilidad Técnica.	Jefe Oficina de Planeación Y de Desarrollo Institucional	Certificado de viabilidad Técnica
8	Expedición del oficio de apertura previo de licitación	La Vicerrectoría Administrativa expide el oficio de apertura previo de licitación para ser remitido a la Oficina Jurídica con los correspondientes documentos y soportes.	Vicerrector Administrativo	Oficio de Apertura previo de la licitación
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>		CDP (Certificado de Disponibilidad Presupuestal): Es el documento mediante el cual se garantiza el principio de legalidad, es decir, la existencia del rubro y la apropiación presupuestal suficiente para atender un gasto determinado.		

#### 8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES



Tabla 3. Procedimiento de Elaboración del Pliego de Condiciones

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Vicerrectoría Administrativa.
<b>2. OBJETIVO:</b>	Elaborar el pliego de condiciones conforme a los términos de referencia definidos por la Oficina Jurídica.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la solicitud por parte de la Oficina Jurídica de elaboración del pliego de condiciones a la Vicerrectoría Administrativa y finaliza con la remisión del pliego final de condiciones a esta Oficina una vez gestionado lo correspondiente para formalizar el trámite.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 Estatuto de Contratación de la Universidad del Cauca.

**5. CONTENIDO**

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Solicitud del pliego licitatorio	La Oficina Jurídica solicita a la Vicerrectoría Administrativa la elaboración del pliego de condiciones para licitación conforme a los parámetros vigentes.	Jefe Oficina Jurídica	Oficio de solicitud de pliego
2	Asignación de persona competente	La Vicerrectoría Administrativa asigna a una persona competente para obrar en consecuencia.	Vicerrector Administrativo	Oficio de asignación de elaboración de pliego
3	Elaboración del pliego de condiciones	El Funcionario designado elabora el pliego conforme a los parámetros de referencia indicados por la Oficina Jurídica.	Funcionario designado por Vicerrector Administrativo	Documento del pliego de condiciones elaborado
4	Verificación del pliego de condiciones	La Vicerrectoría Administrativa revisa si el pliego de condiciones cumple con los términos de referencia. Si cumple, se remite la documentación correspondiente a la Oficina Jurídica con nota de conformidad; de lo contrario se devuelve la documentación a la etapa previa debiéndose reelaborar conforme a los términos.	Vicerrector Administrativo	Pliego de condiciones final
<b>6. FORMATOS:</b>				

<b>7.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>	Pliego de Condiciones: documento contractual, de carácter exhaustivo y obligatorio en el cual se establecen las condiciones o cláusulas que se aceptan en un contrato de obras o servicios.
---------------------------------------	---

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 16/10/2013	Fecha:	Fecha:

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**

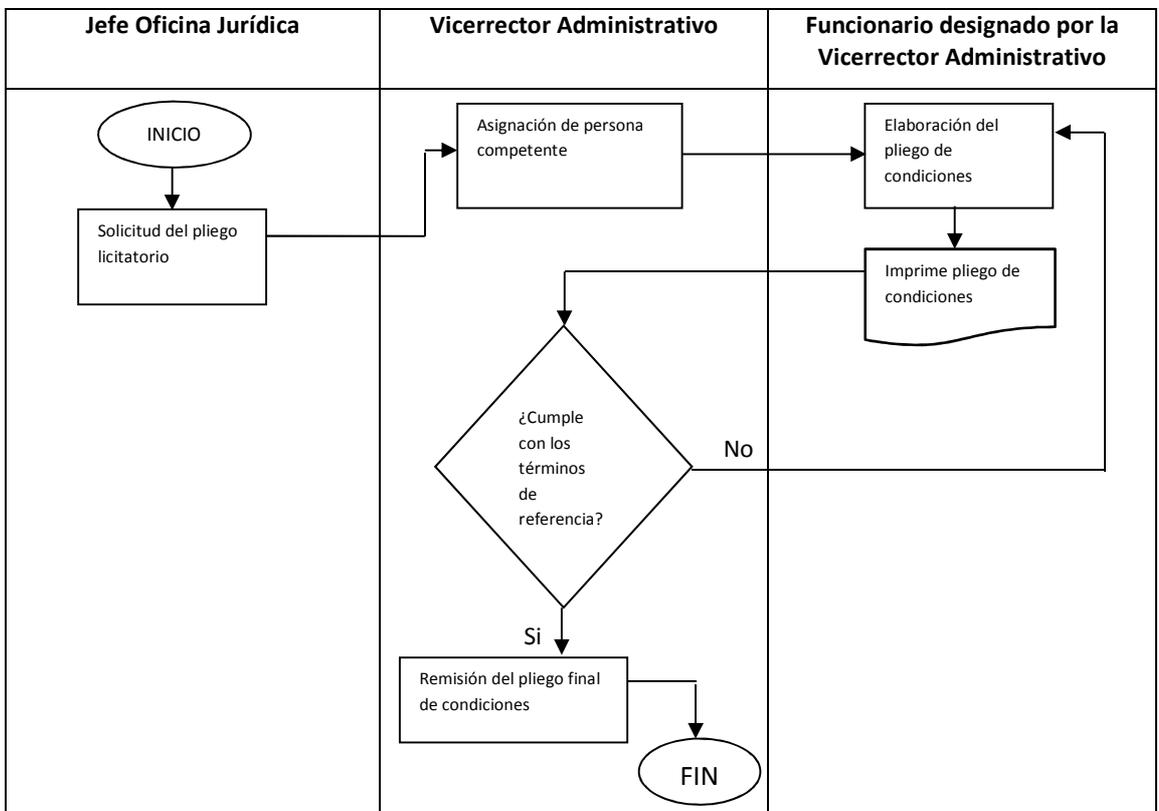


Tabla 4. Procedimiento de Expedición de la Viabilidad Jurídica del Pliego Licitatorio

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Oficina Jurídica
<b>2. OBJETIVO:</b>	Evaluar el pliego licitatorio en los aspectos jurídicos para emitir la viabilidad jurídica.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción del pliego de condiciones de licitación enviado por la Vicerrectoría Administrativa y termina con la emisión de la viabilidad jurídica del pliego por parte de la Oficina Jurídica.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca.

**5. CONTENIDO**

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recepción del pliego de licitación	La Oficina Jurídica radica el pliego de licitación remitido por la Vicerrectoría Administrativa.	Secretaria Oficina Jurídica	Pliego de licitación radicado
2	Asignación de persona competente	El Jefe de la Oficina Jurídica asigna un funcionario competente del área para que verifique que los soportes se corresponden con la reglamentación vigente, mediante una lista de chequeo.	Jefe Oficina Jurídica	Oficio de asignación de revisión del documento
3	Validación del pliego licitatorio	El funcionario competente asignado procede de conformidad; si todos están correctos se remite la documentación al Jefe de la Oficina Jurídica para su aval; de lo contrario se notifica por correo electrónico a la Vicerrectoría Administrativa del evento y se detiene el procedimiento hasta que se cumpla con lo reglado.	Funcionario competente asignado del Área.	Lista de chequeo del pliego
4	Revisión del pliego de condiciones	El Jefe Oficina Jurídica hace la revisión del pliego de condiciones en función de términos jurídicos. Si los términos jurídicos son los correctos se asigna el número consecutivo al pliego; de lo contrario se notifica a la Vicerrectoría Administrativa para que se complemente la documentación requerida, y suspende el procedimiento.	Jefe Oficina Jurídica	Pliego licitatorio evaluado
5	Asignación del consecutivo de pliego	Si todo está conforme la Oficina Jurídica procede a asignarle un número consecutivo al pliego para continuar con el proceso.	Secretaria Oficina Jurídica	Documento del proyecto con el número consecutivo

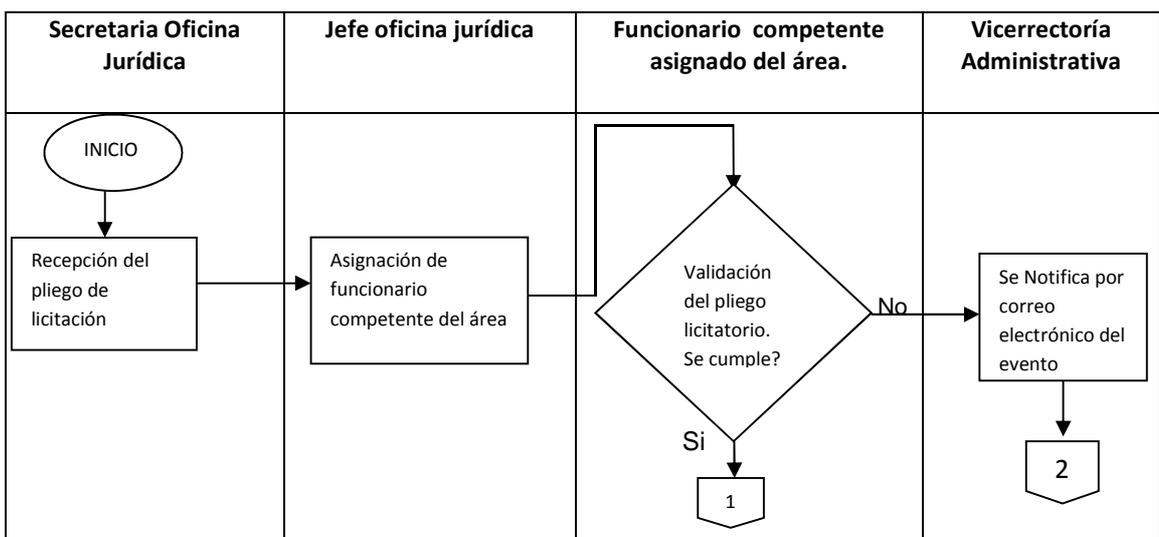
				asignado.
6	Emisión de la Viabilidad Jurídica	El Jefe de la Oficina Jurídica recibe de su secretaria la documentación del pliego previamente analizada y foliada y emite la viabilidad jurídica continuando con el proceso en cabeza de la Junta de Licitaciones y Contratos.	Jefe Oficina Jurídica	Oficio final avalado por la Oficina Jurídica.
<b>6. FORMATOS:</b>		Control de Contratos (anexo 4)		
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 16/10/2013	Fecha:	Fecha:

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



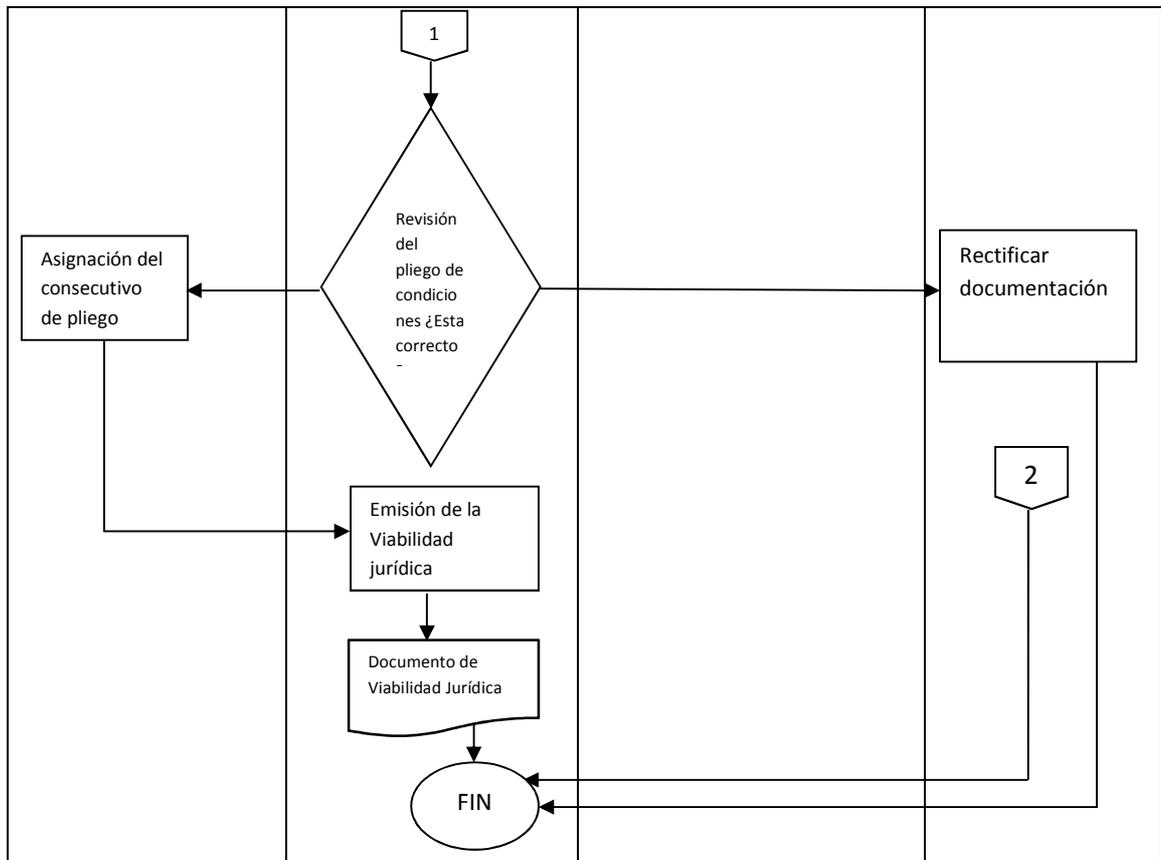


Tabla 5. Procedimiento de Decisión por parte de la Junta de Licitaciones

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Junta de Licitaciones
<b>2. OBJETIVO:</b>	Formalizar el proceso previa evaluación técnica para emitir la resolución de apertura de la licitación.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción del pliego licitatorio por parte de la Junta de Licitaciones y termina con la publicación de respuestas a las observaciones de los oferentes en la página de la universidad.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca.

## 5. CONTENIDO

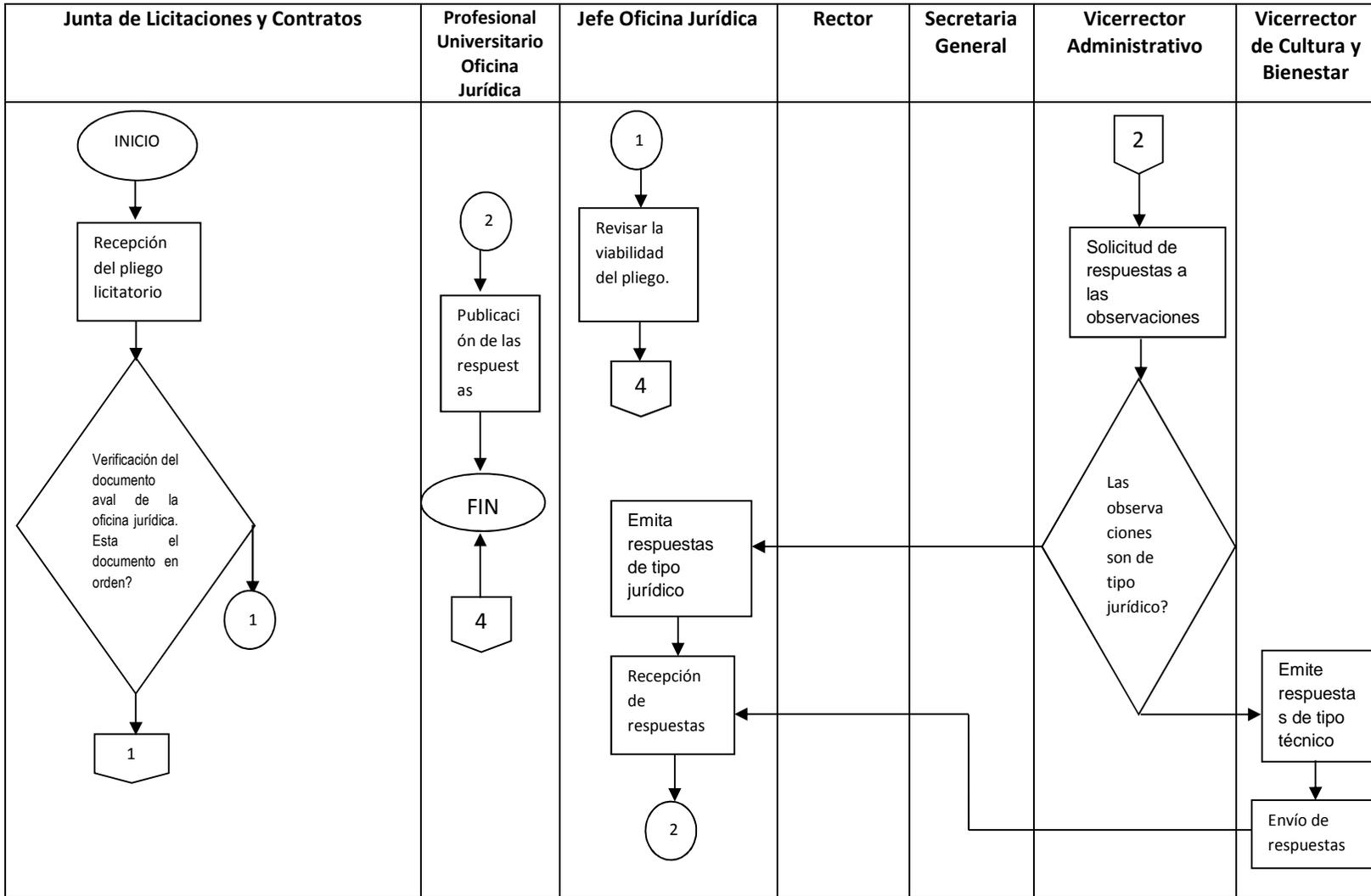
No	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recepción del pliego licitatorio	La Junta de Licitaciones y Contratos (Vicerrector Administrativo, Jefe Oficina Jurídica, Jefe División Financiera, Jefe Oficina de Control Interno (asistente), Jefe Oficina de Planeación y un experto), recibe el pliego avalado previamente por la Oficina jurídica.	Junta de Licitaciones	Pliego Licitatorio avalado por la Oficina Jurídica
2	Verificación de documentos aval de la Oficina Jurídica	La Junta de Licitaciones y Contratos, verifica que los documentos y el aval de la Oficina Jurídica estén foliados al cuerpo de la documentación correspondiente. Si el paquete cumple con lo requerido se inicia la discusión del pliego; en caso contrario se notifica a la Oficina Jurídica para que se realicen los ajustes correspondientes.	Junta de Licitaciones y Contratos	Oficio aval por parte de la oficina jurídica
3	Discusión del pliego licitatorio	A partir de la verificación de aval de la Oficina Jurídica se procede a evaluar el pliego enfatizando en los aspectos técnicos de la propuesta y se aclaran aspectos complementarios. Si todo está conforme se continúa con la formalización del pliego; de lo contrario se cancela la reunión y se envían observaciones a la Oficina Jurídica, sugiriendo convocar a una nueva reunión de discusión para continuar con el procedimiento.	Junta de Licitaciones y Contratos	Pliego de licitación definitivo
4	Formalización del pliego licitatorio	Si todo está conforme otorga el aval para la formalización del pliego definitivo y se remite el concepto con la documentación correspondiente a la Oficina Jurídica.	Junta de Licitaciones y Contratos	Pliego licitatorio con oficio aval de la junta de licitaciones
5	Emisión de resolución de apertura de licitación	Se asigna un Profesional Universitario del área jurídica para que proyectar la resolución de apertura de licitación que será refrendada, en caso de estar correcta, por el Jefe de la Oficina Jurídica.	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Resolución de apertura de licitación
6	Verificación de la resolución de apertura	El Jefe de la Oficina Jurídica da el visto bueno y se remite el documento al	Jefe Oficina Jurídica	Resolución de apertura

		Rector para su firma.		avalada
7	Suscripción de firma de resolución de apertura	Una vez firmada por Rectoría, la Resolución de apertura es remitida a la a la Secretaria General para lo correspondiente.	Rector	Resolución de apertura firmada
8	Asignación de consecutivo a la resolución de apertura	Secretaria General asigna un número de consecutivo a la Resolución y notifica de su formalización a la Oficina Jurídica.	Secretaria General	Resolución de apertura con número consecutivo.
9	Publicación de la resolución en el portal web de contratación de la Universidad ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> )	La Oficina Jurídica Publica en la página web institucional los resultados mediante el link de contratación ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> ) y se da inicio a un término para observaciones.	Jefe Oficina Jurídica	Resolución de apertura – Pliego de peticiones
10	Solicitud de respuestas a las observaciones	En caso de existir observaciones, los proponentes notifican el punto vía correo electrónico a la Vicerrectoría Administrativa para aclaraciones.	Vicerrectoría Administrativa	Correo electrónico del oferente con las observaciones
11	Verificación de respuestas a las observaciones	Si los requerimientos de aclaración son de tipo jurídico se redireccionan a la Oficina Jurídica para su evaluación y respuesta; sin don de tipo técnico se redireccionan a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar para que emita las aclaraciones correspondientes vía Oficina Jurídica.	Vicerrector Administrativo	Correo electrónico de Oficina Jurídica con respuestas.
12	Aprobación de respuestas a las observaciones	Se convoca a la Junta de Licitaciones y Contratos para evaluación de respuestas a requerimientos técnicos y/o jurídicos y aprobar contenidos de respuesta a los proponentes vía Oficina Jurídica.	Junta de Licitaciones y Contratos	Oficio con respuestas ya analizadas.
13	Publicación de respuestas	Oficina Jurídica publica respuestas a requerimientos de los proponentes en la página web institucional mediante el link de contratación ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> )	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Publicación de respuesta en el link de contratación de la Universidad
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN: No</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MODIFICACIONES</b>

<b>ELABORACIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 18/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



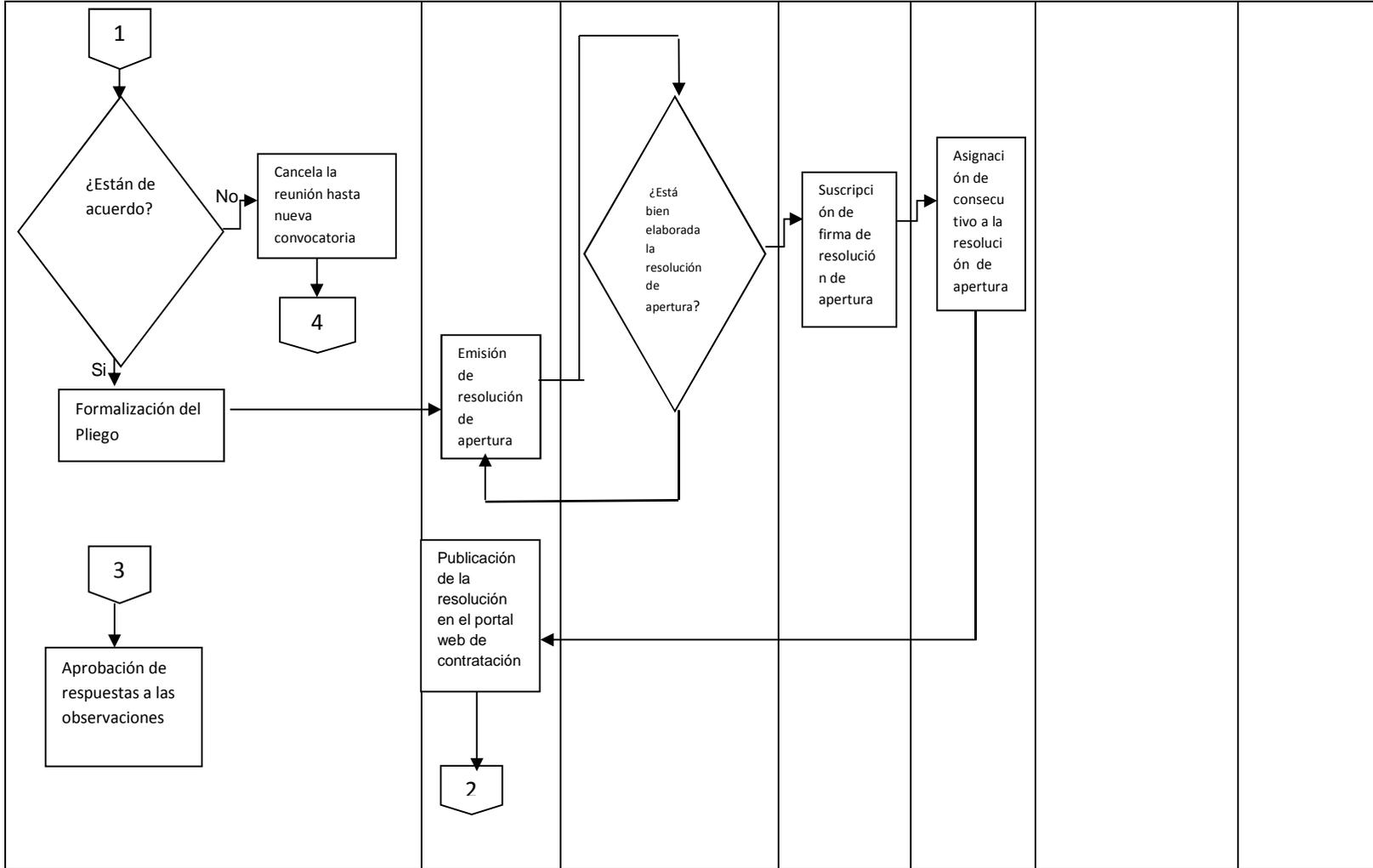


Tabla 6. Procedimiento de Audiencia Pública

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Junta de Licitaciones
<b>2. OBJETIVO:</b>	Adjudicar el contrato con la compañía de seguros que más beneficios otorgue a la Universidad en función de las expectativas y objetivos previstos.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la convocatoria a audiencia por parte de la Junta de Licitaciones y finaliza con la declaratoria de adjudicación, o en caso de objeciones su tratamiento por parte de la Oficina Jurídica.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca.

**5. CONTENIDO**

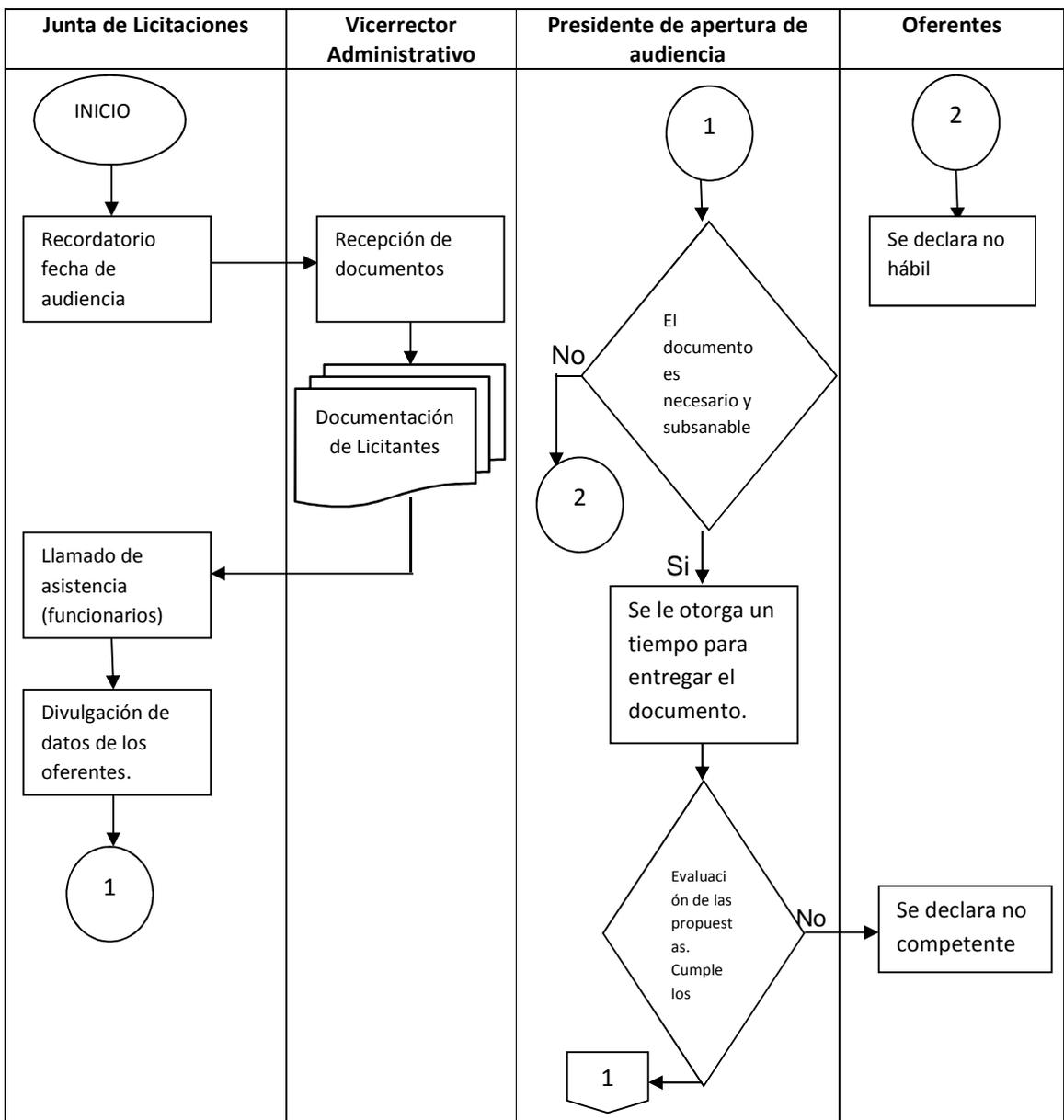
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recordatorio fecha de audiencia	La Junta de Licitaciones Y Contratos convoca, vía correo electrónico a audiencia pública para adjudicación del contrato.	Junta de Licitaciones y Contratos	Correo electrónico enviado a los interesados
2	Recepción de documentos	Vicerrectoría Administrativa recibe documentos aportados por los oferentes, en sobre de manila cerrado, con días de antelación a la fecha de la audiencia, según los términos previstos en la convocatoria.	Vicerrector Administrativo	Sobres cerrados presentados por los oferentes
3	Llamado de Asistencia (Convocados)	Se da apertura a la sesión convocada mediante la verifica de asistencia de los integrantes de la Junta de Licitaciones y Contratos, los oferentes y funcionario de la Oficina Jurídica.	Junta de Licitaciones y Contratos	Listado de asistencia de los funcionarios
4	Divulgación de datos de oferentes	El presidente de apertura de audiencia a la hora prevista, presenta, uno a uno, los sobres sellados de los proponentes por orden de radicación, y divulgando la información correspondiente de ofertas presentadas.	Presidente de apertura de licitación	Listado de los oferentes
5	Verificación lista de chequeo	Se procede a constatar que los sobre contienen los soportes requeridos según los términos previstos en la licitación; en caso de cumplir con los requisitos consignados en el pliego se avala su participación en la etapa siguiente del proceso; en caso de objeciones, se determina si las falencias son de carácter necesario o subsanable; si se evidencia una	Presidente de apertura de licitación	Lista de chequeo

		falencia de tipo necesario el proponente no puede continuar en el proceso ; en caso de ser subsanable se concede un término al proponente para que allegue el soporte requerido antes de la terminación de la audiencia.,		
6	Evaluación de las propuestas	Se procede a evaluar las propuestas que cumplen requisitos en cuanto a soportes, desde las perspectivas jurídica y técnica, en su orden de modo que las que superen la evaluación jurídica son susceptibles de evaluación técnica. Si la propuesta cumple con los requerimientos jurídicos y técnicos, continúa; en el caso contrario se declara no competente.	Junta de Licitaciones y Contratos	Documentos de propuestas de los oferentes
7	Incorporación de datos en aplicativo para emisión de resultados	Se procede a la ponderación cuantitativa de las propuestas que superaron las fases previas mediante un aplicativo dispuesto para tales fines. El proponente que obtenga el puntaje más alto será el ganador.	Junta de Licitaciones y Contratos	Aplicativo utilizado por la universidad para evaluación y resultado final
8	Levantamiento del acta formalizando el ganador	Se levanta un acta que de fe de esta decisión en la que se inscriben también los proponentes que obtuvieron el segundo y tercer lugar según los puntajes arrojados en el proceso.	Junta de Licitaciones y Contratos	Acta de formalización del ganador
9	Apertura de objeciones	Se abre un espacio para presentación de objeciones por parte de los asistentes, en caso de no estar de acuerdo con alguna de las dinámicas desarrolladas durante la audiencia de adjudicación; en caso de existir objeciones que sean consideradas viables, previa sustentación de las mismas por parte de los oferentes, se remiten a la Oficina Jurídica para su evaluación.	Junta de Licitaciones y Contratos	Objeciones presentadas en físico
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 18/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



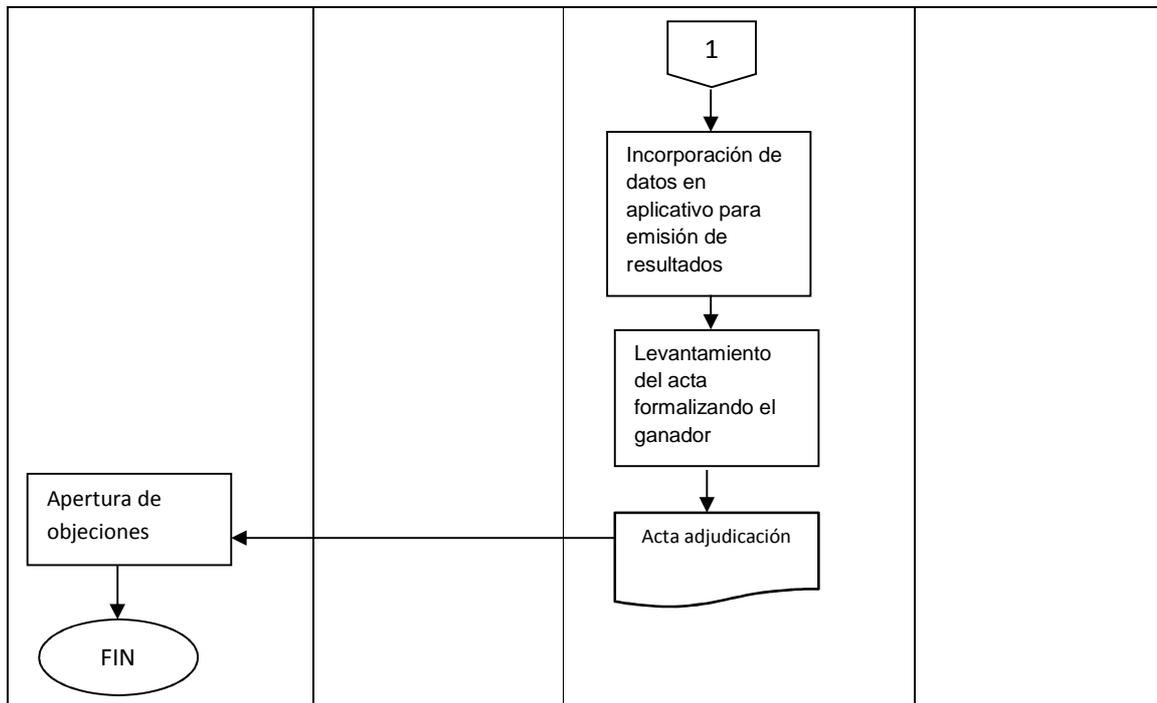


Tabla 7. Procedimiento de Resolución de Objeciones

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Junta de licitaciones
<b>2. OBJETIVO:</b>	Solucionar las inquietudes concertadas con los proponentes en la audiencia de adjudicación de licitación en caso de haber sido aceptadas por contar con argumentos sólidos para su evaluación y tratamiento antes de resolver el concurso.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con una convocatoria suscrita por la junta de licitaciones a y culmina con la formalización de la adjudicación de contrato mediante acto administrativo.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca. Para cuantías >100 SMLV.

**5. CONTENIDO**

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Convocatoria a reunión de junta de licitaciones	Jefe de la Oficina Jurídica convoca a reunión con Junta de Licitaciones y contratos para resolver las objeciones presentadas por los proponentes no conformes con el proceso de adjudicación llevado a efecto.	Jefe Oficina Jurídica	Correo electrónico enviado a cada instancia

2	Desarrollo de la reunión	Se evalúan los argumentos que soportan las objeciones presentadas por los proponentes en la fecha acordada por la Junta de Licitaciones.	Junta de Licitaciones y Contratos	Documento con la solicitud de objeciones
3	Verificación de objeciones	En caso de que los argumentos (jurídicos y técnicos) planteados por los proponentes se ajusten a la lógica y se demuestre que están debidamente soportados, se convoca nuevamente a audiencia pública para definir el concurso; en caso contrario se procede a adjudicar el contrato al proponente con mayor puntaje obtenido en la fase previa.	Junta de Licitaciones y Contratos	Documento con la solicitud de objeciones
4	Adjudicación de contrato por acta	Se elabora el acta de adjudicación dejando constancia del proponente declarado como ganador.	Jefe Oficina Jurídica	Acta de adjudicación
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

#### 8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 18/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		

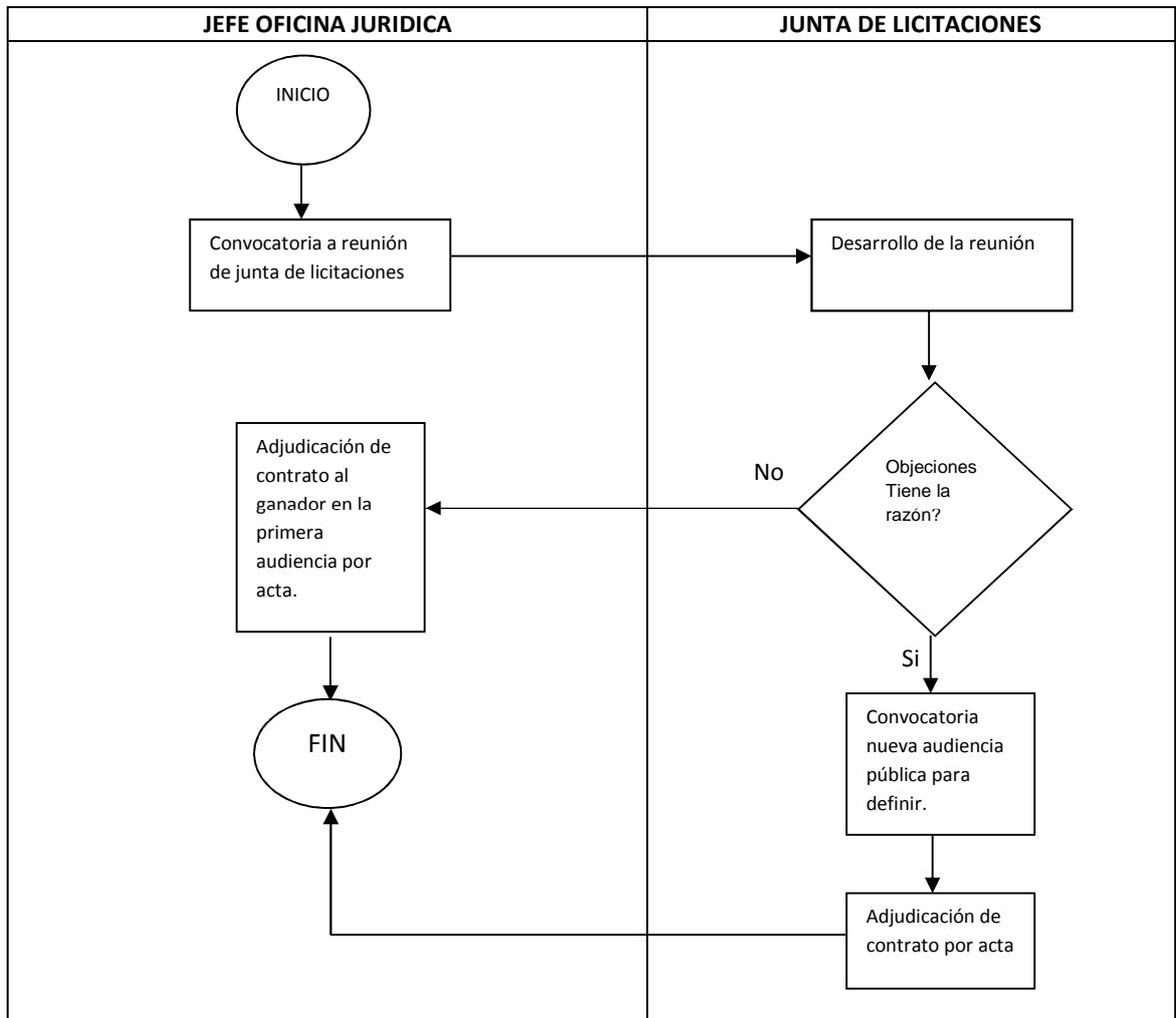


Tabla 8. Procedimiento de Notificación de Resolución de Adjudicación

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Oficina Jurídica
<b>2. OBJETIVO:</b>	Notificar mediante resolución de adjudicación cual fue el oferente ganador de la licitación de la póliza estudiantil bajo los lineamientos técnicos y jurídicos.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción en la oficina jurídica del documento del ganador por parte de Vicerrectoría Administrativa y finaliza con la divulgación del ganador, por diferentes medios.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca.

## 5. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recepción del acta de adjudicación	Profesional Universitario de la Oficina Jurídica recibe el acta de adjudicación suscrita por la Vicerrectoría Administrativa declarando resuelto el concurso.	Profesional Universitario del área	Acta de adjudicación
2	Elaboración de la resolución de adjudicación	Profesional Universitario elabora el proyecto de resolución de adjudicación	Profesional Universitario del área	Resolución de adjudicación
3	Verificación de resolución de adjudicación	Jefe de la oficina jurídica revisa para su aval el proyecto de resolución de adjudicación; en caso de cumplir con los términos de fondo y de forma jurídica requeridos concede el aval; en caso contrario devuelve el documento al profesional con las objeciones del caso para ajustes.	Jefe Oficina Jurídica	Resolución de adjudicación elaborada
4	Expedición de resolución de adjudicación	El Jefe de la Oficina Jurídica suscribe la resolución y la remite, con su visto bueno, a rectoría.	Jefe Oficina jurídica	Resolución de adjudicación con firma aval de Jurídica
5	Suscripción de firma	El Rector suscribe la resolución y se remite la Secretaria General para su formalización.	Rector	Resolución de adjudicación con firma del Rector
6	Notificación de resolución de adjudicación	Secretaria general asigna consecutivo y genera documento mediante el cual se decreta resuelto el proceso para su notificación al adjudicatario beneficiado y su remisión a Oficina Jurídica para radicación y socialización.	Secretaria General	Resolución de adjudicación con numero de consecutivo
7	Divulgación del ganador	Oficina jurídica divulga resolución formalizada por medio de la página web de la universidad en el link de contratación. ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> )	Jefe Oficina Jurídica	Resolución de adjudicación con numero de consecutivo
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 19/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		

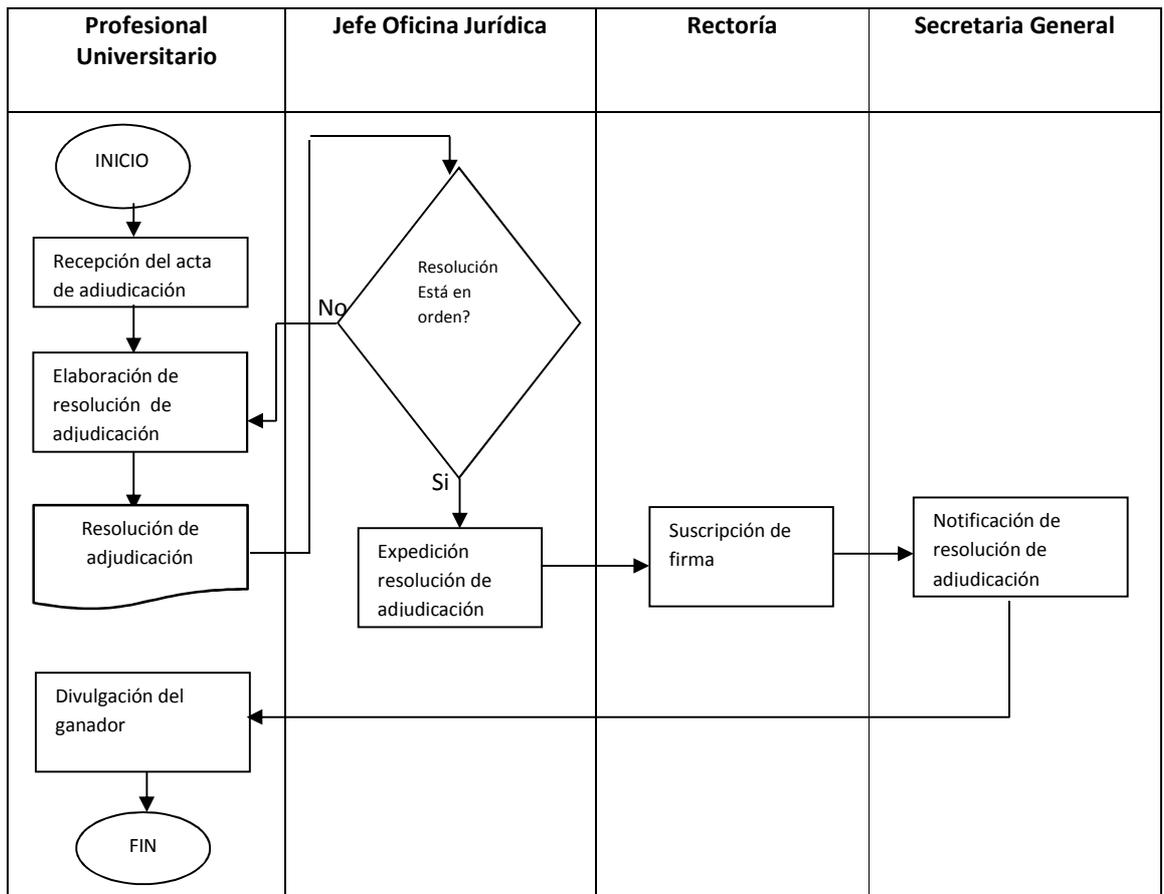


Tabla 9. Procedimiento de Elaboración del contrato

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Jefe Oficina Jurídica
<b>2. OBJETIVO:</b>	Elaborar el contrato, bajo las condiciones legales y normatividad vigente en la Universidad.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la elaboración del contrato y finaliza con el archivo del acta de inicio por parte de la Oficina Jurídica.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca.

**5. CONTENIDO**

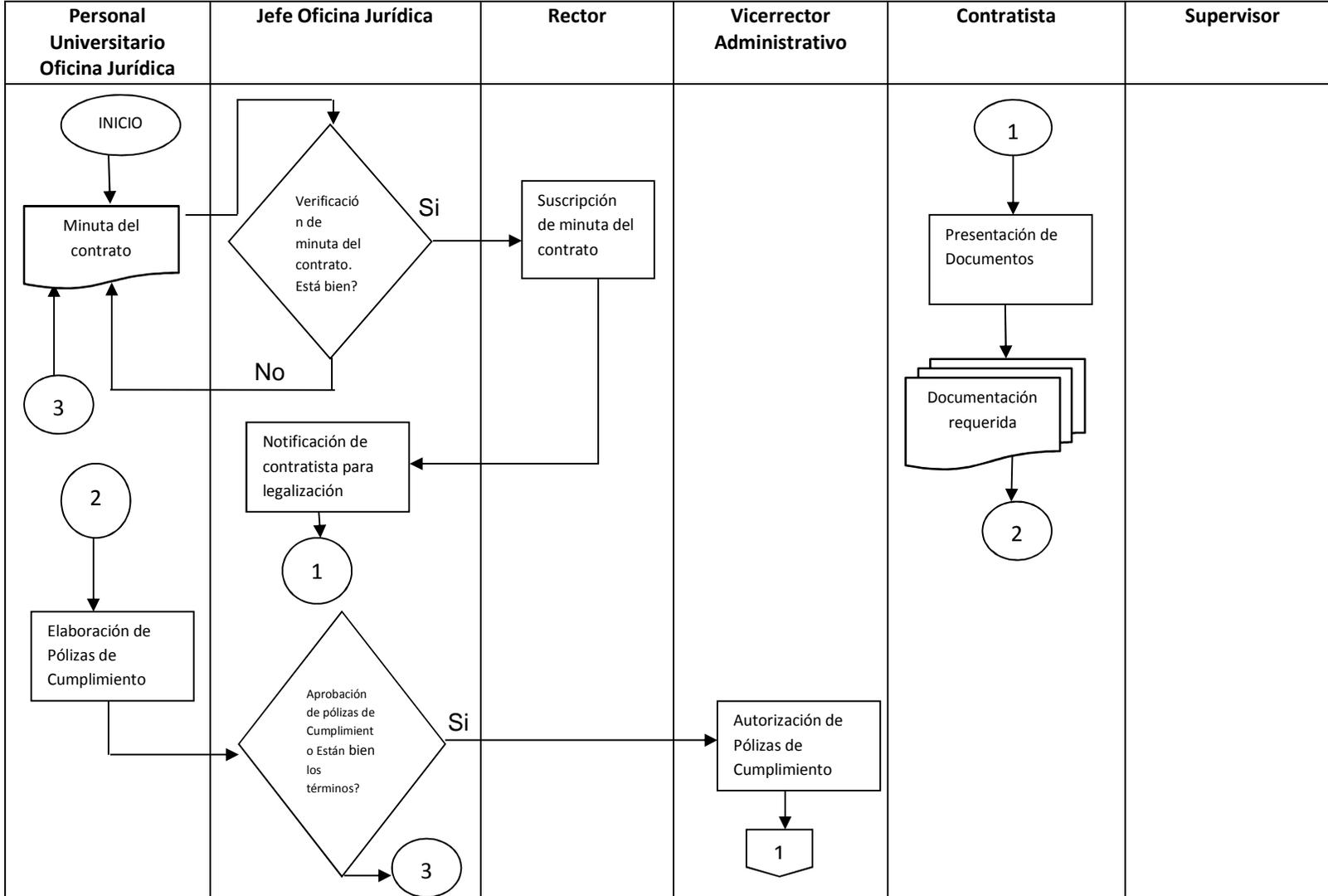
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Elaboración de la minuta del contrato	Profesional Universitario de la Oficina Jurídica elabora anteproyecto de contrato según condiciones del pliego y oferta presentada, para su aval por el Jefe de la Oficina Jurídica.	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Minuta de contrato
2	Verificación de minuta de contrato	Jefe de la Oficina Jurídica verifica que la minuta del contrato se encuentre en orden; si cumple se concede el aval correspondiente y se envía el documento a rectoría; de lo contrario se devuelve al funcionario competente para ajustes.	Jefe oficina Jurídica	Minuta de contrato avalada por Oficina Jurídica
3	Suscripción de minuta de contrato ante la Rectoría	Rectoría suscribe contrato y se remite de nuevo a Oficina Jurídica.	Rector	Minuta de contrato firmada por el señor Rector
4	Notificación de contratista para legalización	Oficina jurídica notifica al contratista para dar curso a la legalización del. (tiene 10 días para legalizar), pólizas y pago de estampilla	Jefe Oficina Jurídica	Acta de notificación al contratista
5	Presentación de documentos	Contratista presenta la documentación requerida con sus respectivos soportes, a Oficina Jurídica.	Contratista	Documentación con soportes
6	Elaboración de documento de Pólizas de cumplimiento	Profesional Universitario de la Oficina Jurídica elabora documento de pólizas de cumplimiento para su aval por Jefe de Oficina Jurídica.	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Documento de Pólizas de Cumplimiento
7	Aprobación de pólizas de cumplimiento	Si contrato cumple con requerimientos formales y legales, la Oficina Jurídica remite documentación con soportes a Vicerrectoría Administrativa; de lo contrario se detiene el proceso hasta que se realicen ajustes.	Jefe Oficina Jurídica	Documento Pólizas de cumplimiento revisado

8	Autorización de pólizas de cumplimiento	Vicerrector Administrativo recibe el documento con las pólizas y autoriza, mediante su firma, continuar con el proceso remitiendo aval a la Oficina Jurídica.	Vicerrector Administrativo	contrato autorizado
9	Proyección documento de asignación de supervisor	Oficina Jurídica proyecta documento para asignación de supervisor o interventor del contrato (persona que sabe del tema en cuestión) y remite rectoría.	Jefe Oficina Jurídica	Documento de posible supervisor
10	Designación de supervisor	Rector designa supervisor y se notifica a los intervinientes mediante copia del contrato le envía y el acta de designación de supervisor.	Rector	Oficio de asignación de supervisor
11	Elaboración acta de inicio	Supervisor elabora acta de inicio según términos estipulados en la página de contratación de la universidad ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co">http://contratacion.unicauca.edu.co</a> ), y los remite a la Oficina Jurídica, debidamente firmada por el Contratista y el Supervisor para su radicación y demás fines.	Supervisor	acta de inicio
12	Verificación de acta de inicio	Jefe Oficina Jurídica revisa el acta de inicio y si cumple con los términos ordena su radicación; de lo contrario comisiona al funcionario competente para que se asegure de que se hagan los correctivos del caso.	Jefe Oficina Jurídica	Documento acta de inicio verificada
13	Archivo de contratos	La oficina jurídica radica y archiva contrato y acta de inicio legalizado en debida forma.	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Carpeta de archivos
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>		<p><b>CONTRATO:</b> Es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral. Es el contrato, en suma, un acuerdo de voluntades que genera «derechos y obligaciones relativos», es decir, sólo para las partes contratantes y sus causahabientes.</p> <p><b>PÓLIZA:</b> Es el nombre que recibe el documento en que se plasma el contrato de seguro y en el que se establecen las obligaciones y derechos tanto de la aseguradora como del asegurado, y donde se describen las personas u objetos que se aseguran y se establecen las garantías e indemnizaciones en caso de siniestro.</p>		

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 19/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



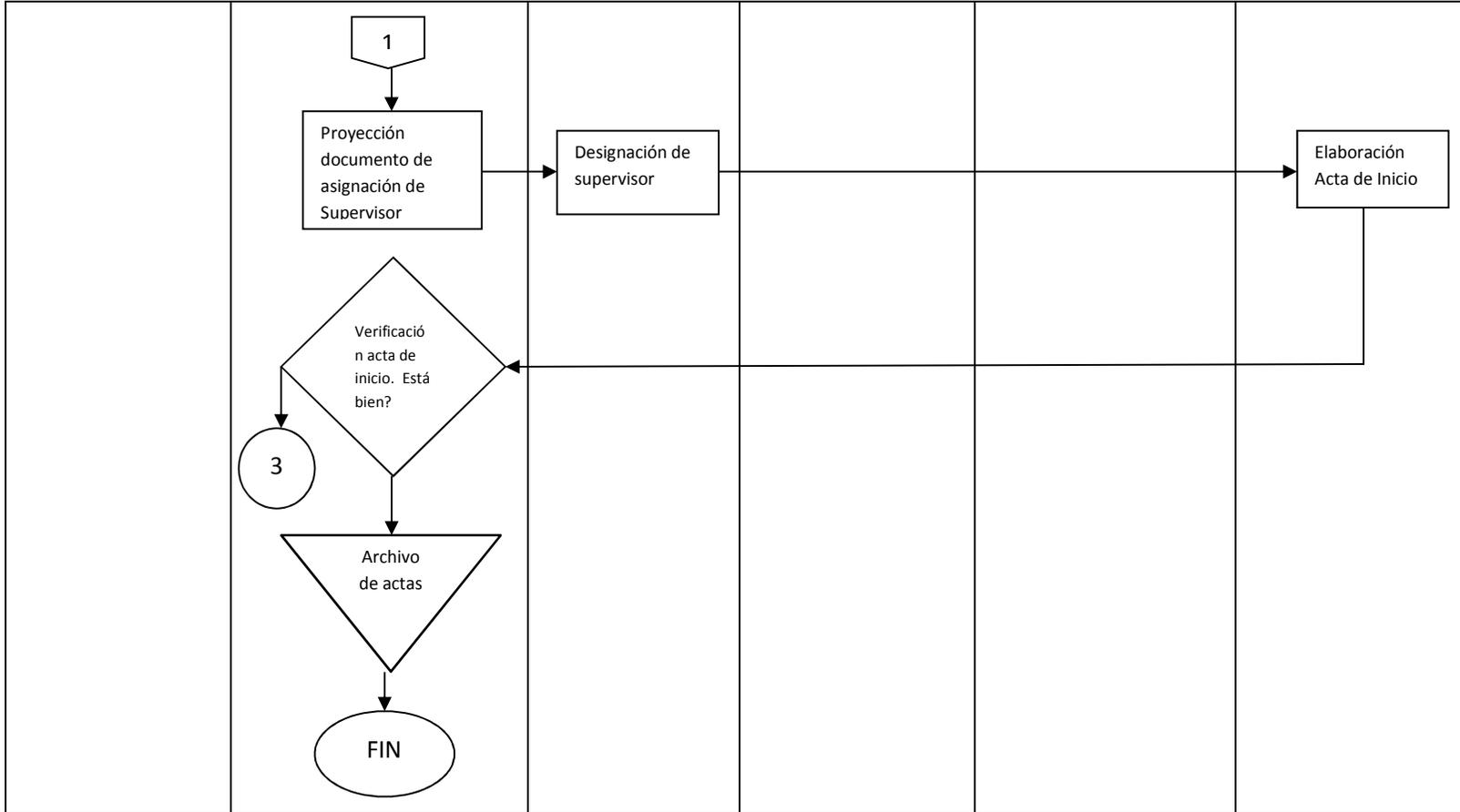


Tabla 10. Procedimiento de Elaboración Acta de Liquidación

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Oficina Jurídica
<b>2. OBJETIVO:</b>	Elaborar el acta de liquidación según los parámetros indicados por la Oficina Jurídica, con la cual se da inicio al acuerdo pactado por las partes.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la elaboración del acta de liquidación por parte del supervisor hasta su radicación y archivo por la Oficina Jurídica.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 064 del 2008 estatuto de contratación de la Universidad del Cauca.

**5. CONTENIDO**

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Elaboración del acta	Supervisor, previa constatación de cumplimiento de los términos del contrato, elabora el acta de liquidación según protocolos de la Oficina Jurídica y remite el documento con todos los soportes al Jefe de la Oficina Jurídica.	Supervisor	Acta de liquidación
2	Verificación del acta de liquidación	Jefe Oficina Jurídica verifica que los términos del acta de liquidación y los soportes correspondientes se encuentren en orden; si se cumple con lo estipulado se concede el aval respectivo y se radica; de lo contrario se ordena realizar los ajustes correspondientes.	Jefe oficina Jurídica	Acta de liquidación avalada por Oficina Jurídica
3	Archivo de actas	Profesional encargado del área recibe el documento y procede a radicar y archivar los documentos con todos sus soportes.	Profesional Universitario de Oficina Jurídica	Archivo de actas
4	Registro en el SIRECI	Registra en el SIRECI la información trimestral de los contratos realizados. Efectuar el registro de los datos que sobre el proceso contractual se soliciten.	Profesional Universitario de Oficina Jurídica	Registro en el SIRECI
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 19/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		

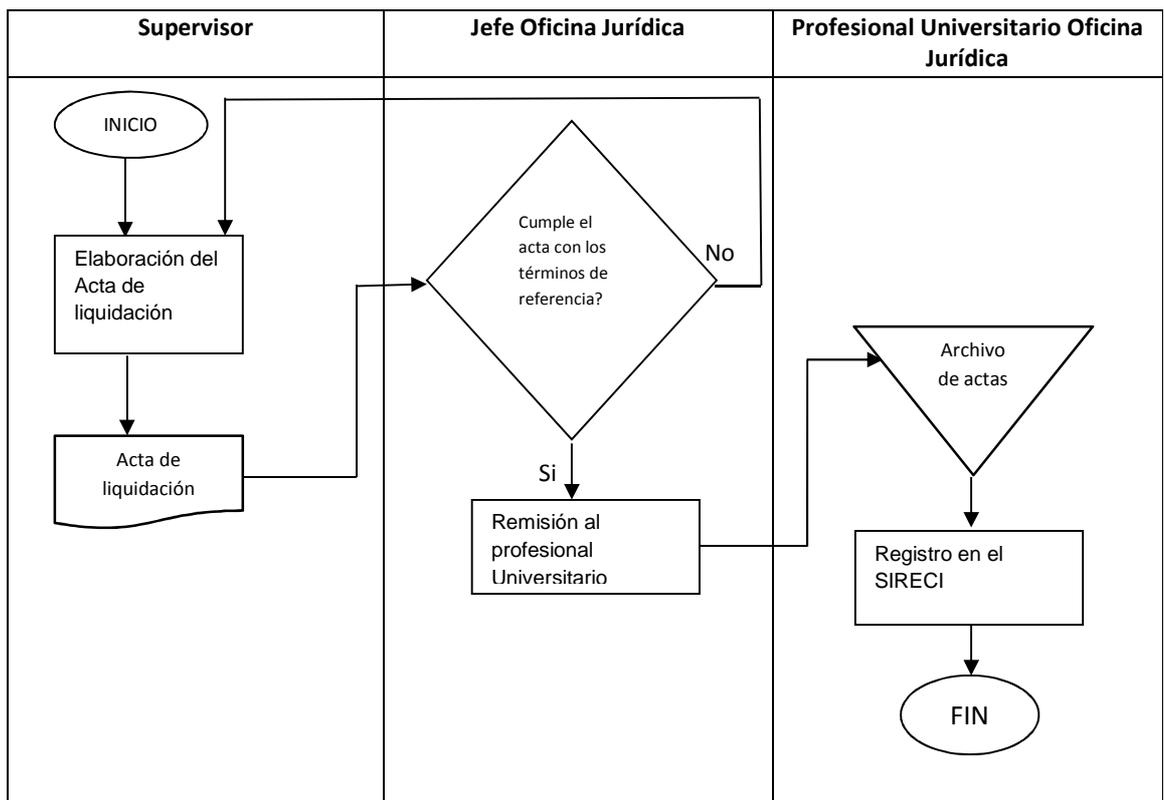


Tabla 11. Procedimiento por Incumplimiento del Contrato

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Oficina Jurídica
<b>2. OBJETIVO:</b>	Ejecutar las acciones correspondientes por incumplimiento de los compromisos contenidos en el contrato y hacer efectivas las pólizas para resarcir a la institución por los perjuicios que se hayan derivado del mismo.
<b>3. ALCANCE:</b>	Entre la notificación de algún evento de incumplimiento por parte del contratista hasta el cobro de la póliza de cumplimiento.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Resolución 498 de 2006 manual de interventoría y contratación.

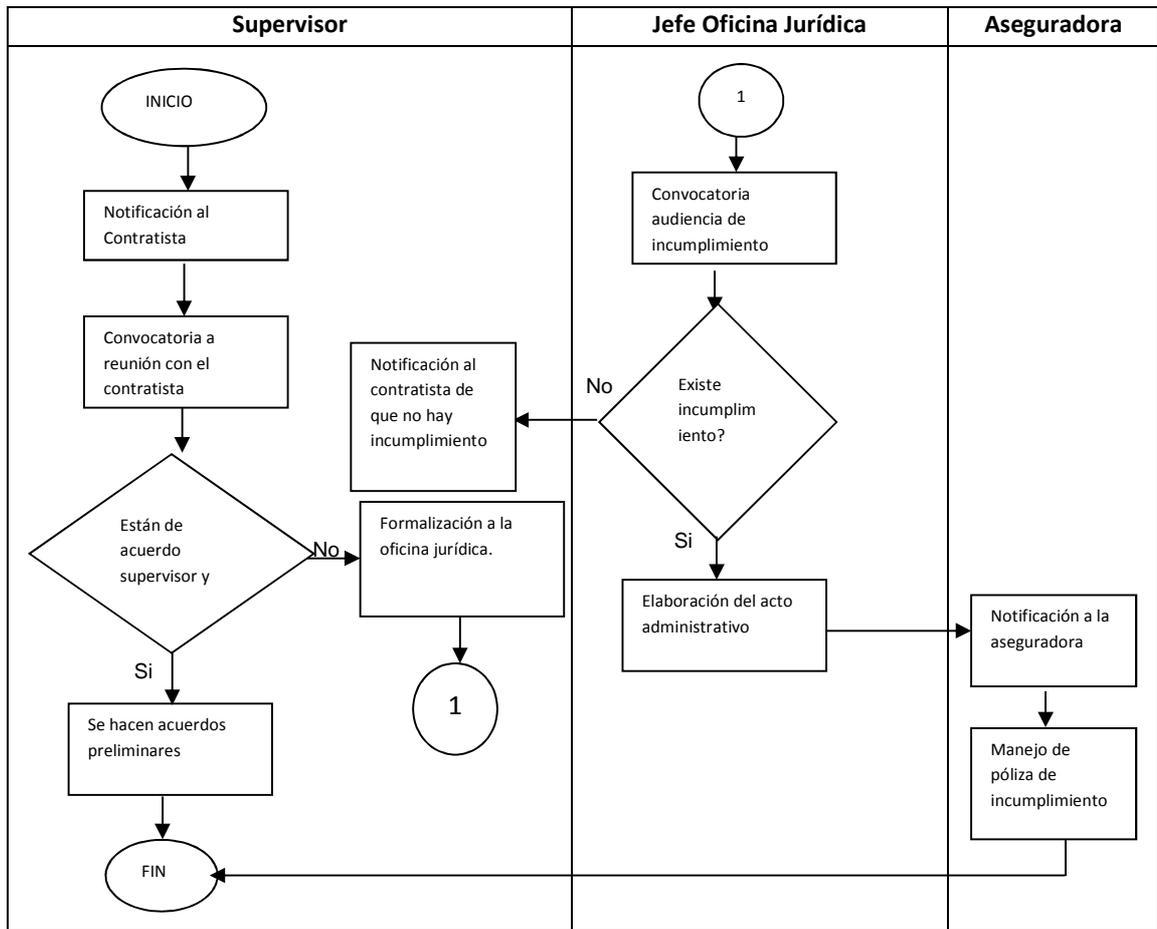
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Notificación al contratista	Supervisor notifica al contratista por escrito, con una copia a oficina jurídica sobre hallazgos por incumplimiento.	Supervisor	Acta de notificación
2	Convocatoria a reunión con el contratista	Supervisor convoca al contratista para evaluar el punto según los términos legales y procedimentales correspondientes.	Supervisor	Correo electrónico Convocatoria a reunión
3	Evaluación del documento de incumplimiento	Supervisor y contratista evalúan la situación buscando una conciliación del punto; si hay acuerdo se firman documentos de acuerdos preliminares; de lo contrario se formaliza la situación de incumplimiento mediante oficio a la oficina jurídica y se convoca a audiencia de incumplimiento.	Supervisor	Documento de incumplimiento
4	Convocatoria audiencia de incumplimiento	La oficina jurídica convoca a audiencia de incumplimiento a la cual asisten jefe oficina jurídica, contratista, aseguradora y supervisor.	Jefe Oficina Jurídica	Correo electrónico de convocatoria.
5	Análisis de los documentos	Se evalúa la situación para corroborar la existencia de la situación de incumplimiento detectada por el supervisor; en caso de demostrarse la existencia de la falla se procede a elaborar el correspondiente acto administrativo que dé cuenta del punto; en caso contrario se declara nula la motivación de incumplimiento mediante acta.	Jefe Oficina jurídica	Acta de conclusión.

6	Elaboración del acto administrativo	Oficina jurídica elabora acto administrativo que formaliza situación de incumplimiento por parte del contratista, contra el cual procede recurso de reposición.	Jefe Oficina jurídica	Acto administrativo
7	Notificación a la aseguradora	En caso de no se reciba recurso de reposición Oficina jurídica comunica el evento a la aseguradora mediante acto administrativo ejecutoriado, para que se haga efectiva la póliza.	Jefe Oficina jurídica	Acto administrativo ejecutoriado
8	Manejo de póliza de cumplimiento	La aseguradora notifica al contratista la tasación en pesos de los perjuicios por incumplimiento tasados para su acatamiento en los términos legales definidos.	Aseguradora	Póliza de cumplimiento
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

#### 8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 19/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



#### 4.6.2 Procedimiento de Afiliación

Tabla 12. Procedimiento de Afiliación

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Coordinador del Sistema Integrado de Matricula y Control Académico
<b>2. OBJETIVO:</b>	Afiliar al estudiante, mediante la Póliza Estudiantil asegurando su bienestar en el desarrollo de actividades participativas con la Universidad.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con la generación del recibo de la matrícula académica por parte del estudiante y termina con el registro en la base de datos de la Universidad.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 002 de 1988 reglamento Estudiantil. Capítulo V acuerdo 055 de 1991.

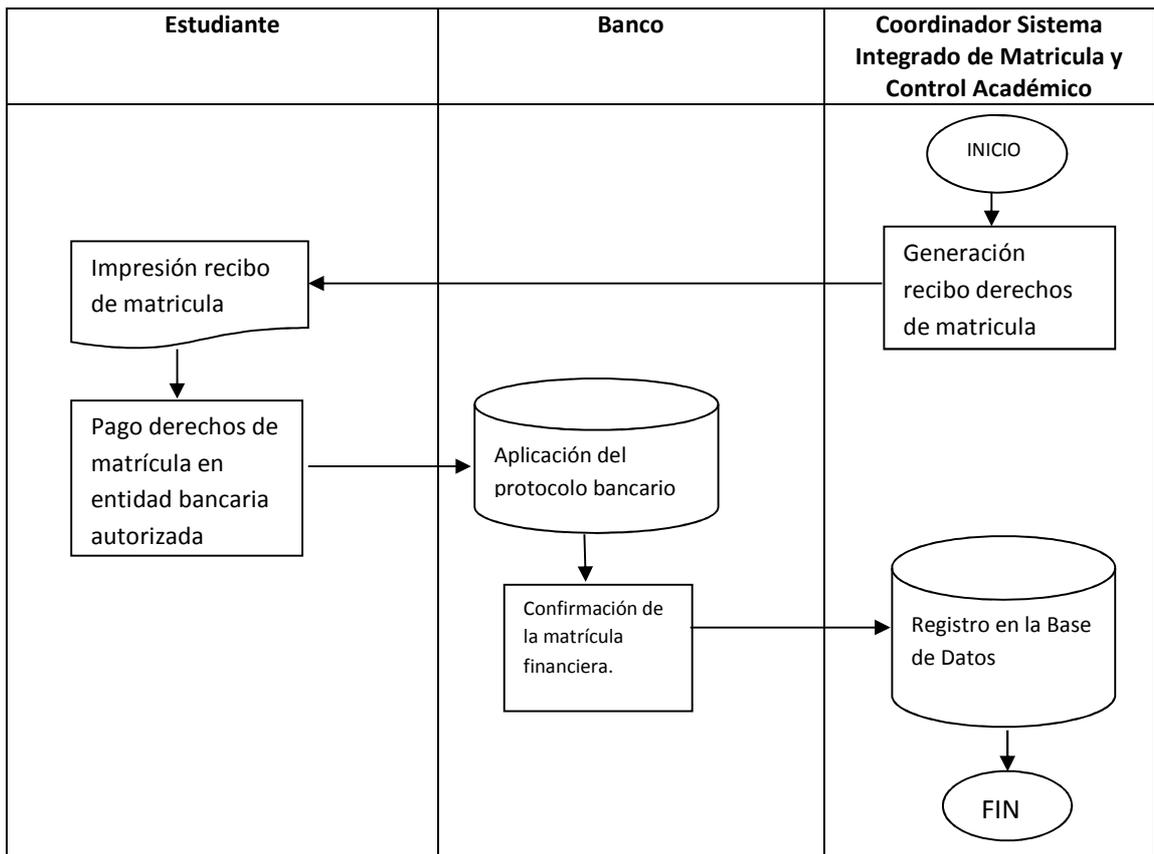
## 5. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Generación recibo de derechos de matrícula	Mediante el protocolo utilizado por la Universidad y el Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico, después de haberse realizado la matrícula académica, el sistema genera el recibo de pago correspondiente al semestre que el estudiante va a cursar	Coordinador del Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	Recibo de derechos de matrícula en la pantalla
2	Impresión recibo de matrícula	El estudiante continúa con el procedimiento al imprimir el recibo de derechos de matrícula donde se incluye el pago de la póliza estudiantil, para ser cancelado.	Estudiante	Recibo de Matrícula impreso
3	Pago derechos de matrícula en entidad bancaria autorizada	El estudiante procede a cancelar el recibo mediante consignación bancaria.	Estudiante	Comprobante de pago con derechos de matrícula gestionado ante entidad bancaria.
4	Aplicación del protocolo bancario	El banco procede a realizar el registro de la transacción de matrícula financiera mediante validación por código de barras, aplicando el protocolo definido para significar que la transacción ha sido realizada.	Banco	Registro base de datos de la transacción
5	Confirmación de la matrícula financiera.	El banco envía al funcionario correspondiente, en este caso del SIMCA, la información para validación en el sistema institucional. (estudiante conserva el original del recibo de pago que le servirá para activar su póliza estudiantil cuando se requiera)	Banco	Registro validado en el sistema que certifique al estudiante como matriculado en la institución previo cumplimiento de requisitos.
6	Registro en la base de datos	El Coordinador del Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico, recibe la información de los estudiantes que han cancelado previamente sus recibos, y estos son almacenados en la base de datos de la institución. Así se lleva un registro de los estudiantes que están asegurados.	Coordinador del Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	Información almacenada en la base de datos.
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 20/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



#### 4.6.3 Procedimiento de Reclamación

Tabla 13. Procedimiento de Reclamación

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
<b>2. OBJETIVO:</b>	Asesorar al estudiante sobre los beneficios que otorga la póliza estudiantil y las respectivas reclamaciones a las que tiene derecho en caso de cualquier eventualidad.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con el asesoramiento por parte de la Universidad según el amparo al que tienen derecho y finaliza con los registros de siniestralidad presentada en un periodo de tiempo.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	Acuerdo 002 de 1988 reglamento Estudiantil. Capítulo V acuerdo 055 de 1991.

#### 5. CONTENIDO

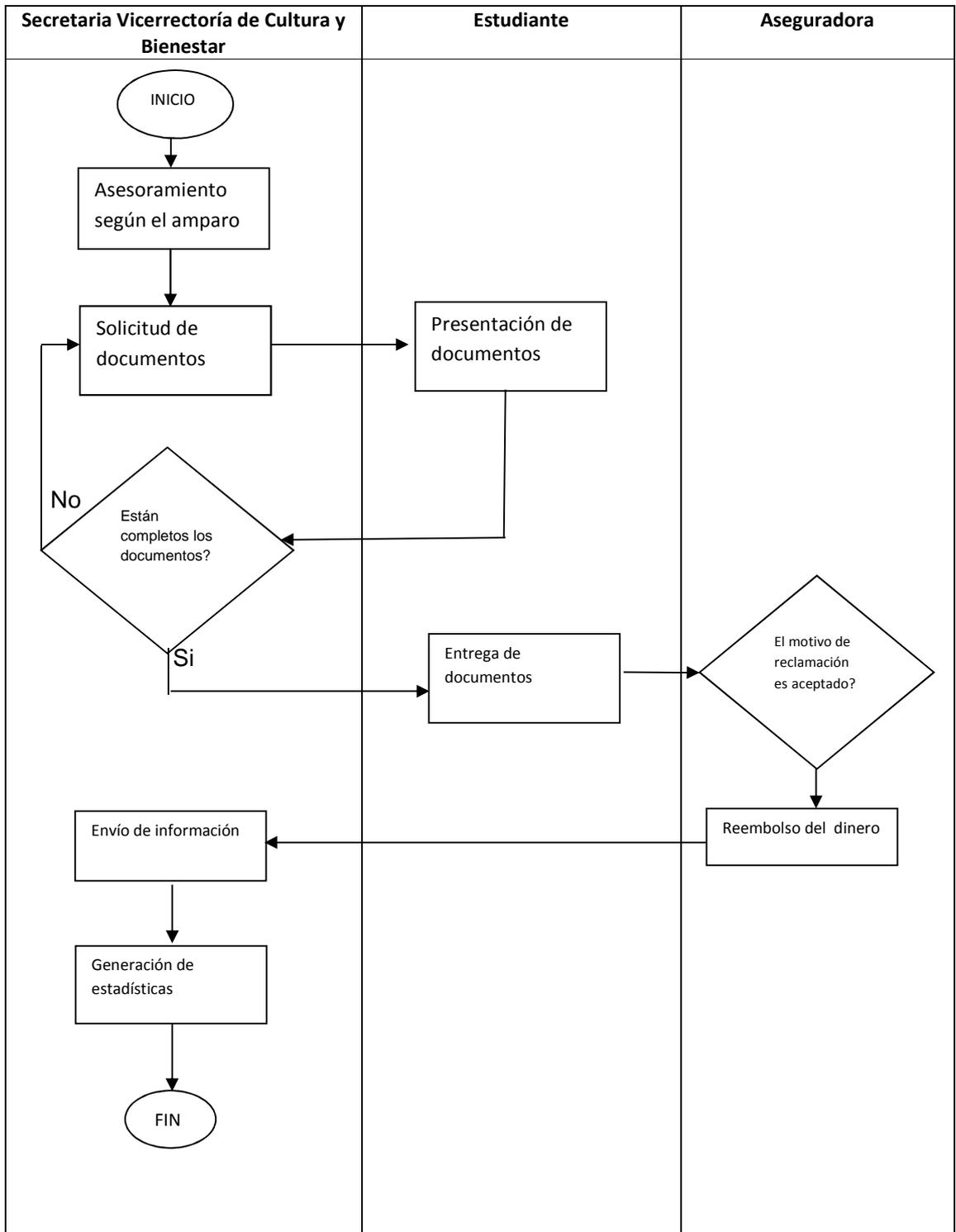
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Asesoramiento según el amparo	Mediante el protocolo utilizado por la Universidad y la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, se asesora al estudiante sobre los beneficios que otorga la póliza estudiantil y las reclamaciones a las que tiene derecho en caso de un siniestro.	Secretaria Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Documento póliza estudiantil
2	Solicitud de documentos	Según el siniestro presentado por el estudiante, la secretaria, según los formatos de la aseguradora solicita los respectivos documentos (ver anexo 2), para ser presentados a la aseguradora de manera que se inicie el trámite de reclamación.	Secretaria Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Formato de documentos de reclamación
3	Presentación de los documentos	Al recibir el formato de los papeles solicitados el estudiante debe presentar los documentos a la aseguradora.	Estudiante	Documentos del estudiante
4	Verificación de documentos	La secretaria de la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar recibe los documentos y verifica que todos estén en regla y conforme a los criterios de la aseguradora. Si los documentos están correctos se presentan a la aseguradora para el inicio de reclamación, si hay documentos faltantes se solicita al estudiante presentarlos nuevamente.	Secretaria Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Lista de verificación de documentos
5	Entrega de documentos	Cuando se han verificado que los papeles estén en regla, el estudiante entrega los documentos a la aseguradora para el trámite de reclamación.	Estudiante	Carta de recibido de papeles

6	Verificación de documentos	Al recibir los documentos del estudiante la aseguradora los analiza de acuerdo a la solicitud de reclamación. Se analizan las causas del siniestro. Si se acepta el motivo de la reclamación se procede a reembolsar al estudiante lo amparado, si se rechaza se notifica al estudiante del hecho y se da por finalizado el procedimiento.	Aseguradora	Carta de verificación de documentos
7	Reembolso del dinero	Al ser aceptado el motivo de reclamación la aseguradora procede a reembolsar el costo de los gastos derivados de cualquier eventualidad. Se almacena en la base de datos.	Aseguradora	Documento de recepción de reembolso
8	Envío de información	Al finalizar el trámite de reembolso, la aseguradora envía la información de las reclamaciones a la Universidad, en un determinado periodo de tiempo.	Aseguradora	Base de datos de reclamaciones
9	Generación de estadísticas	Al recibir la información por parte de la aseguradora, la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar se encarga de realizar las estadísticas de los siniestros y reclamaciones presentados.	Secretaria Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Informes estadísticos
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

#### 8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 20/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



## 4.7 PROPUESTA SISTEMA DE CONTROL

### 4.7.1 Indicadores de Gestión

Tabla 14. Indicadores de Gestión

TIPO	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	MEDIDA	RESPONSABLE
Eficacia	Número de publicaciones de convocatoria	Evaluar la cantidad de publicaciones de convocatoria a licitación pública difundidas en diferentes medios de comunicación.	Número de publicaciones de convocatoria publicados por diferentes medios de comunicación.	Número	Profesional Universitario Oficina Jurídica
Eficacia	Número de licitantes	Evaluar la cantidad de licitantes que participan de la convocatoria a licitación pública	Número de licitantes que participan de la licitación pública	Número	Profesional Universitario Oficina Jurídica
Eficacia	Calidad de empresas que presentan sus servicios	Medir el grado de participación de las empresas en la convocatoria a licitación pública.	(Número de licitantes con documentos completos / número total de licitantes)*100	Porcentaje	Jefe Oficina Jurídica
Eficiencia	Índice de eficiencia de observaciones	Determinar la eficiencia de respuestas de a las observaciones que los licitantes tienen acerca del proceso de licitación pública	(número de observaciones solucionadas a tiempo / número total de observaciones recibidas) *100	Porcentaje	Profesional Universitario Oficina Jurídica

Eficiencia	Uso de pólizas de cumplimiento	Medir la cantidad de contratos que no han cumplido los términos descritos en el contrato	(Número de contratos incumplidos / número total de contratos adjudicados)*100	Porcentaje	Jefe Oficina Jurídica
Efectividad	Satisfacción de licitantes	Medir mediante encuestas la satisfacción de los licitantes acerca del proceso de licitación desarrollado en la Universidad.	(Número de licitantes satisfechos con el proceso / número total de licitantes encuestados) * 100	Porcentaje	Jefe Oficina jurídica
Eficiencia	Costo de póliza por estudiante	Indicar el costo que paga la universidad por cada estudiante asegurado.	costo total de la póliza estudiantil / número total de estudiantes asegurados	Unidades en pesos	Jefe Oficina jurídica
Eficacia	Porcentaje de utilización	Conocer el porcentaje de los estudiantes que hacen uso de la póliza estudiantil en caso de cualquier eventualidad	(Número de estudiantes atendidos / número total de estudiantes asegurados)*100	Porcentaje	Vicerrector de Cultura y Bienestar
Eficacia	Porcentaje de Reclamaciones aceptadas	Indicar el porcentaje de las reclamaciones aceptadas en cuanto a dinero que hacen los estudiantes en los casos amparados por la póliza estudiantil	(Número de reclamaciones aceptadas / número total de reclamaciones recibidas)*100	Porcentaje	Vicerrector de Cultura y Bienestar
Eficacia	Porcentaje de mortalidad de	Indicar el porcentaje de las muertes de estudiantes que	(Número de estudiantes	Porcentaje	Vicerrector de Cultura y Bienestar

	estudiantes	se encuentran asegurados mediante la Universidad	fallecidos / número total de estudiantes atendidos)*100		
Efectividad	Satisfacción del estudiante	Percibir el grado de satisfacción que los estudiantes tienen al estar asegurados por la póliza estudiantil	(Número de estudiantes satisfechos / número total de estudiantes encuestados)*100	Porcentaje	Jefe Oficina Control Interno
Efectividad	Índice de evaluación del proceso	Controlar que el proceso se esté desarrollando conforme a lo estipulado en cada actividad.	Sumatoria de los porcentajes de los índices / número total de índices	Porcentaje 0 – 40% el proceso se encuentra en estado crítico 41% - 70% el proceso necesita mejoras en su desarrollo 71% - 90% el proceso se encuentra en buenos términos 91% - 100% el proceso es óptimo	Vicerrector de Cultura y Bienestar
Efectividad	Reportes de evaluación	Conocer si se está cumpliendo con lo estipulado en el proceso mediante evaluaciones de calidad	(Reportes de evaluación satisfactorios / total de reportes entregados) * 100	Porcentaje	Vicerrector de Cultura y Bienestar
Efectividad	Actividades de evaluación del proceso	Determinar si las actividades desarrolladas dentro del proceso se están cumpliendo conforme al manual de procedimientos	(número de procedimientos evaluados / número total de procedimientos)*100	Porcentaje	Vicerrector de Cultura y Bienestar

#### 4.7.2 Procedimiento de Evaluación

Tabla 15. Procedimiento de Evaluación

<b>1. RESPONSABLE:</b>	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
<b>2. OBJETIVO:</b>	Realizar un continuo seguimiento y evaluar el proceso de gestión de la póliza estudiantil para verificar que todas las actividades involucradas en el mismo se estén desarrollando satisfactoriamente.
<b>3. ALCANCE:</b>	Inicia con el planteamiento de los objetivos de la evaluación y termina con la elaboración del informe final de evaluación.
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	

#### 5. CONTENIDO

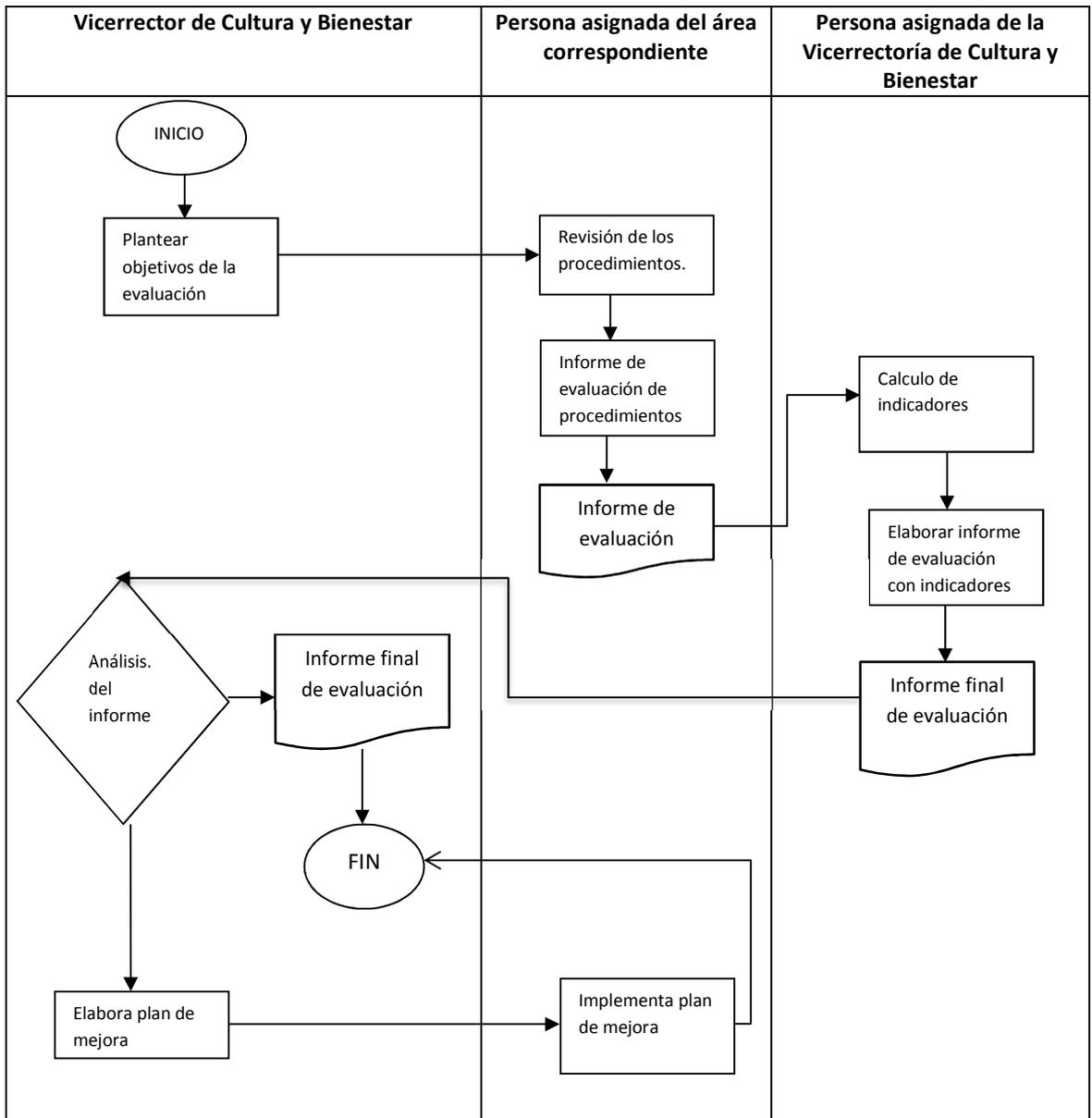
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Plantear los objetivos de la evaluación	Se plantean los objetivos que se desean alcanzar mediante la evaluación del proceso de gestión de la póliza estudiantil.	Vicerrector de Cultura y Bienestar	Documento previo a la evaluación
2	Revisión de los procedimientos	Se hace una exhaustiva revisión de los procedimientos planteados para conocer si las actividades que se desarrollan dentro del proceso se están llevando a cabo según lo anteriormente planteado.	Persona asignada para revisión del área correspondiente al procedimiento	Manual de procedimientos
3	Informe de evaluación de procedimientos	El Jefe de cada área correspondiente al procedimiento procede a enviar un informe al Vicerrector de Cultura y Bienestar sobre la evaluación de los procedimientos, con la información necesaria para el cálculo de indicadores.	Persona asignada para revisión del área correspondiente al procedimiento	Informe de evaluación
4	Calculo de indicadores	Al finalizar la revisión de los procedimientos se hacen los respectivos cálculos de los indicadores propuestos, para ser enviados a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar.	Persona encargada de Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Indicadores de los procedimientos
5	Elaboración de informe de evaluación después de indicadores.	Se hace un informe detallado sobre la evaluación desarrollada, determinando los puntos positivos y negativos encontrados, para realizar un seguimiento y	Persona encargada de Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Informe final de evaluación

		mejorarlos y se envía al Vicerrector de Cultura y Bienestar.		
6	Análisis de informe	El vicerrector recibe el informe y analiza los resultados obtenidos para conocer fortalezas y debilidades que se puedan presentar dentro del proceso.	Vicerrector de Cultura y Bienestar	Informe final de evaluación analizado
7	Elaboración de un plan de mejora	Se analizan los puntos débiles encontrados y se realiza un plan de mejora que conlleve a obtener buenos resultados.	Vicerrector de Cultura y Bienestar	Plan de mejora
8	Implementación del plan de mejora	Se implementa el plan de mejora con el objetivo de mejorar los puntos débiles encontrados.	Persona asignada para revisión del área correspondiente al procedimiento	Acta de Plan de mejora
9	Elaboración informe final de evaluación	Se elaboran el informe final después de haberse implementado el plan de mejora con las respectivas conclusiones de la evaluación.	Vicerrector de Cultura y Bienestar	Informe final
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

**8. REGISTRO DE MODIFICACIONES**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
LEYDY LOPEZ	Responsable de Proceso	
Cargo: Estudiante	Cargo:	Rector
Fecha: 20/10/2013	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		



## 5. CONCLUSIONES

- Mediante el análisis del entorno, las entrevistas realizadas a las diferentes dependencias se pudo observar que existen muchas debilidades e inconsistencias en cuanto al proceso de manejo de la Póliza estudiantil.
- Se determinó la necesidad de estandarizar los procedimientos para el manejo de la póliza estudiantil, con el fin de realizar seguimiento y evaluación al proceso.
- La Institución no cuenta actualmente con la información y el mecanismo de evaluación que permita establecer la calidad del servicio contratado y prestado a los estudiantes universitarios.
- Se elaboró un detallado manual de procedimientos documentados con las actividades reales que se desarrollan en el proceso, gracias a la ayuda de los funcionarios del área correspondiente, encontrándose en algunos actividades en reproceso, las cuales deben de eliminarse ajustando el procedimiento.
- Se logra dejar plasmados los indicadores de gestión, que permitirán evaluar los procedimientos realizados, indicando el nivel de cumplimiento de los parámetros descritos en cada uno de los mismos.
- El levantamiento del proceso de gestión de la póliza estudiantil permite a la Institución tener un conocimiento de los procedimientos que se llevan a cabo, esto facilita el seguimiento y evaluación de las actividades involucradas en el proceso, detectar posibles errores que se estén presentando y tomar acciones correctivas o preventivas según fallas encontradas.
- El levantamiento y documentación del proceso de gestión de la Póliza Estudiantil, se convierte en un gran insumo para la Universidad del Cauca, ya que adoptando el modelo de gestión por procesos bajo los estándares del MECI hace que se tenga más efectividad y se brinde un mejor servicio de educación y bienestar a sus estudiantes.
- El desarrollo de este trabajo de pasantía permitió aplicar la teoría impartida en las aulas a un real proceso de práctica, a pesar de las dificultades presentadas en el transcurso de este proceso, se obtuvo una gran experiencia tanto en lo personal como en lo académico.

- Mediante el trabajo desarrollado se pudo observar a grandes rasgos el manejo de una organización, en este caso la Universidad del Cauca, donde convergen una serie de aspectos (legales, culturales, sociales, etc.), todo integrado para que la organización cumpla con el Direccionamiento Estratégico y se brinde un servicio de excelente calidad.

## 6. RECOMENDACIONES

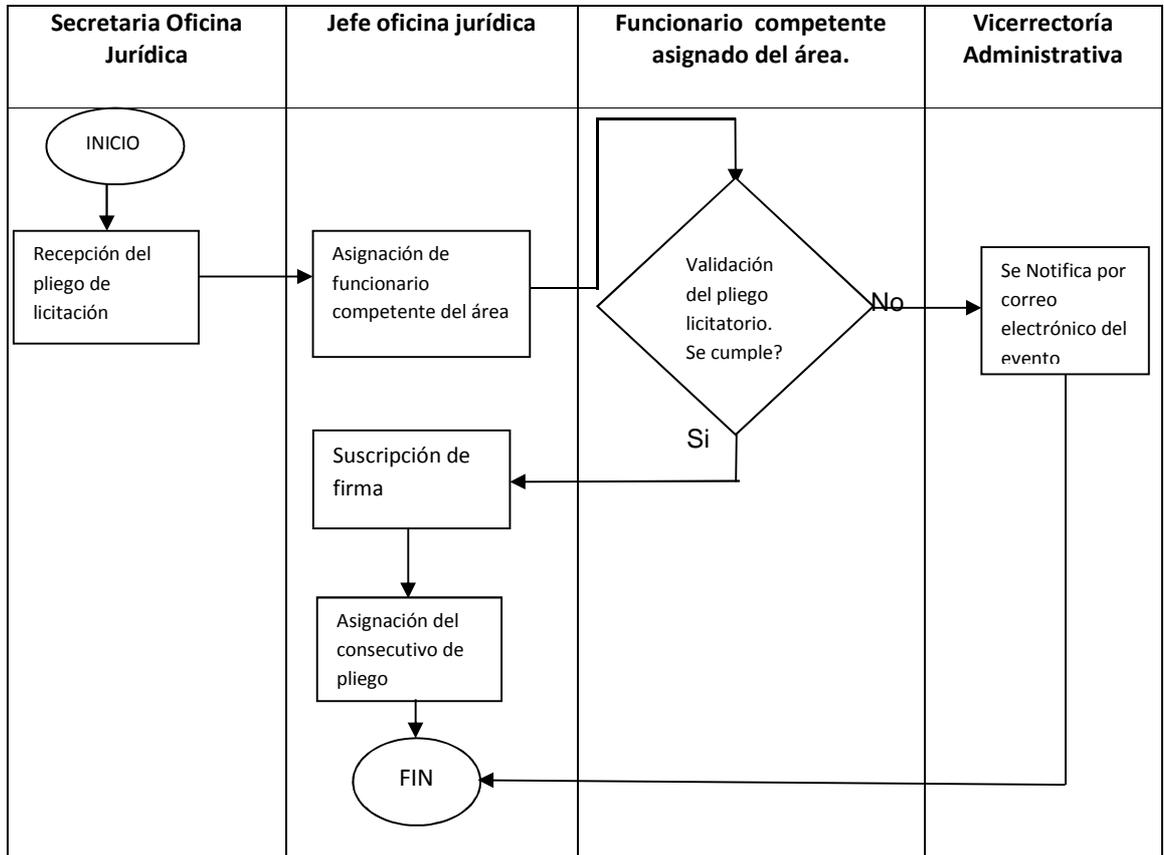
El desarrollo de este proyecto de levantamiento de gestión de la póliza permitió observar puntos negativos en los que se debe mejorar. Por tal motivo se recomienda:

- ❖ Que los funcionarios adscritos a la Universidad brinden un mayor apoyo a los estudiantes que desarrollan sus pasantías o trabajos de Investigación en las diferentes áreas con las que cuenta el Alma Mater; esto facilita el trabajo de la recolección de la información en la implementación de saberes en un trabajo de grado.
- ❖ Que se cuente con un funcionario encargado de mantener la información actualizada del proceso, ya que esto permitirá mayor claridad en la evaluación y seguimiento; este seguimiento debe hacerse periódicamente para conocer si los procedimientos se están desarrollando correctamente según lo anteriormente planteado.
- ❖ Realizar continuamente la evaluación y seguimiento al proceso, que permita encontrar aquellos puntos negativos que impiden el desarrollo normal de las actividades involucradas en el mismo, y se implementen acciones correctivas oportunas que garanticen la efectividad del proceso.
- ❖ Implementar campañas de promoción en conjunto con la aseguradora, más agresivas sobre el manejo y los beneficios que brinda la póliza estudiantil, puesto que en este momento muchos estudiantes desconocen la manera de acceder a los diferentes servicios y beneficios a que tiene derecho a través de la póliza estudiantil.
- ❖ Se recomienda que la dependencia encargada del proceso en este caso la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar este en constante contacto y comunicación con el estudiante, en caso de que este necesite o requiera algún servicio que brinda la póliza estudiantil.
- ❖ Se recomienda que los protocolos y manuales de procedimientos propuestos en las etapas pre y contractual en el marco del proceso de licitación de la póliza estudiantil, sean utilizados en otras instancias institucionales de contratación.

❖ En cuanto al levantamiento de los procedimientos en la investigación de campo se pudo observar que existen actividades redundantes que no permiten el desarrollo normal de las actividades; por tal razón se considera que deberían eliminarse para agilizar el procedimiento y mayor claridad en las actividades a desarrollar, en el marco de las siguientes consideraciones:

1. En el procedimiento de Expedición de Viabilidad Jurídica se propone que el profesional Universitario evalúe en un solo trámite los contenidos jurídicos y la conformidad de cumplimiento de requisitos en la lista de chequeo para que el Jefe del área, con el Vo Bo de este funcionario suscriba, sin más dilaciones el documento de Viabilidad. A continuación se muestra cómo quedaría el nuevo sugerido procedimiento:

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recepción del pliego de licitación	La Oficina Jurídica radica el pliego de licitación remitido por la Vicerrectoría Administrativa.	Secretaria Oficina Jurídica	Pliego de licitación radicado
2	Asignación de persona competente	El Jefe de la Oficina Jurídica asigna un funcionario competente del área, para que revise la documentación del pliego licitatorio mediante la lista de chequeo.	Jefe Oficina Jurídica	Oficio de asignación de revisión del documento
3	Validación del pliego licitatorio	El funcionario competente asignado procede a revisar los documentos recibidos pertenecientes al pliego licitatorio, mediante la lista de chequeo y en función de términos jurídicos si todos los documentos están completos y en condiciones jurídicas se entrega al Jefe de la Oficina Jurídica para suscripción mediante firma de lo contrario se notifica por correo electrónico a la Vicerrectoría Administrativa del evento.	Funcionario competente asignado del Área.	Lista de chequeo del pliego
4	Suscripción de firma	El Jefe Oficina Jurídica recibe la documentación previamente analizada por el profesional y emite la viabilidad Jurídica del pliego mediante suscripción de firma y le asigna un número consecutivo del pliego con los comentarios correspondientes, y se envían a la Junta de Licitaciones y Contratos.	Jefe Oficina Jurídica	Pliego licitatorio evaluado



2. En el procedimiento decisorio por parte de la Junta de Licitaciones y Contratos, se sugiere que el profesional designado por la Oficina Jurídica, una vez finalizada la discusión en el proceso de licitaciones, elabore el proyecto de resolución, lo avale con su Vo Bo y recoja la firma del Jefe de la Oficina Jurídica para remisión a rectoría.

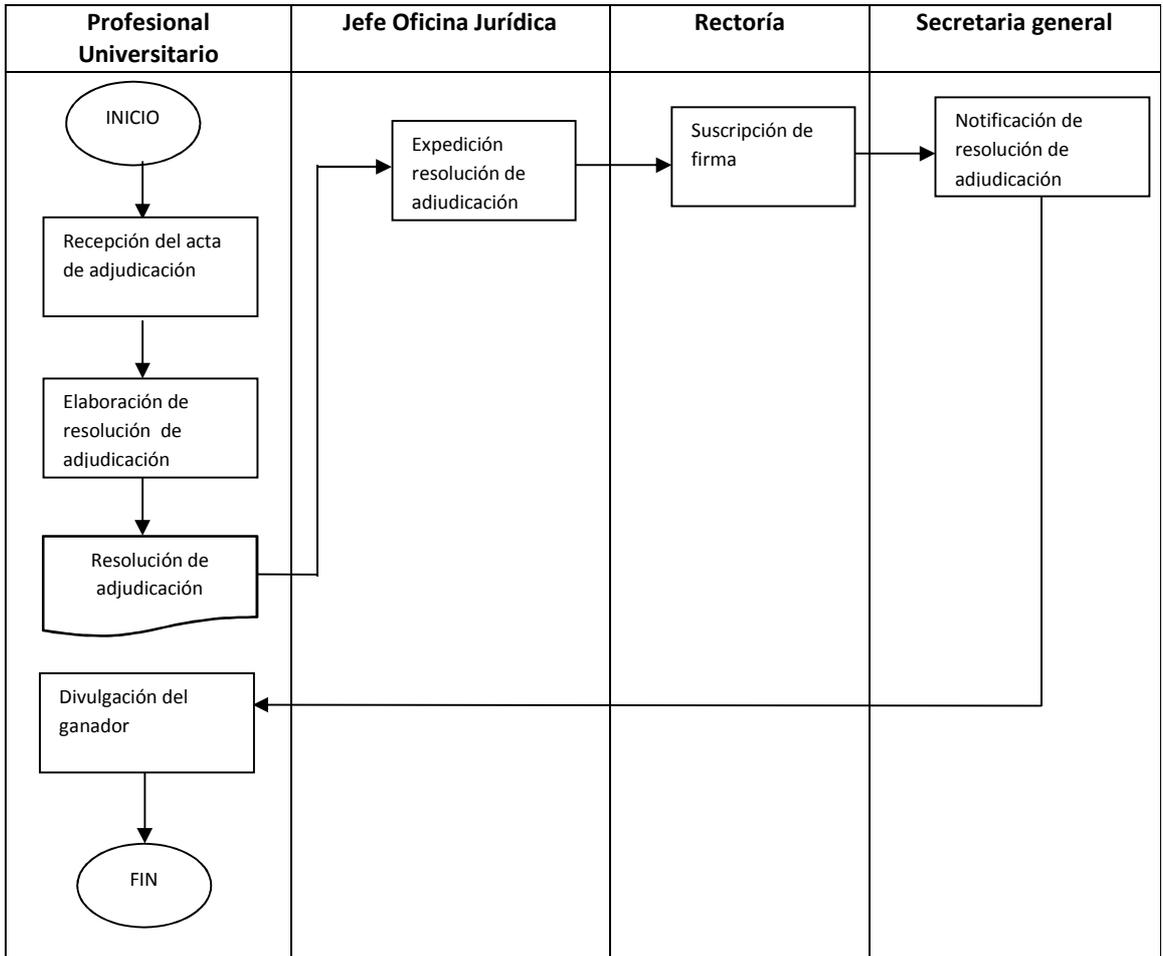
No	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
4	Formalización del pliego licitatorio	Después de la discusión del pliego la Junta de Licitaciones y Contratos procede a brindar el aval de la formalización del pliego definitivo y se envía a la Oficina Jurídica.	Junta de Licitaciones y Contratos	Pliego licitatorio con aval de la junta de licitaciones

5	Emisión de resolución de apertura de licitación	El pliego definitivo Profesional Universitario del área para que emita la resolución de apertura de licitación y sea entregada al Jefe de la Oficina Jurídica para su aval y se envíe a la rectoría.	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Resolución de apertura de licitación
6	Suscripción de firma de resolución de apertura	La resolución de apertura es firmada por el señor Rector para remisión a la Secretaria General.	Rector	Resolución de apertura firmada
7	Asignación de consecutivo a la resolución de apertura	En la Secretaria General se le asigna un número consecutivo de resolución y se remite escaneada a la Oficina Jurídica.	Secretaria General	Resolución de apertura con número consecutivo.
8	Publicación de la resolución en el portal web de contratación de la Universidad ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> )	La Oficina Jurídica es la encargada de publicar el link de contratación ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> ) la Resolución de Apertura con el pliego de peticiones, esperando observaciones de posibles oferentes.	Jefe Oficina Jurídica	Resolución de apertura – Pliego de peticiones
9	Solicitud de respuestas a las observaciones	Los oferentes si tienen algunas dudas y observaciones acerca del proceso, envían un correo electrónico a la Vicerrectoría Administrativa para sus aclaraciones.	Vicerrectoría Administrativa	Correo electrónico del oferente con las observaciones.
10	Verificación de respuestas a las observaciones	Si se presentan observaciones de tipo jurídico son enviadas a la Oficina Jurídica para que esta las analice y elabore un proyecto de respuesta a los oferentes, si es en el ámbito técnico, se envía el correo a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar para que expida respuestas y sean remitidas a la Oficina Jurídica.	Vicerrector Administrativo	Correo electrónico de Oficina Jurídica con respuestas.
11	Aprobación de respuestas a las observaciones	Se convoca a la Junta de Licitaciones y Contratos para analizar los proyectos de respuestas recibidas y aprobar las respuestas a los oferentes. Cuando ya están aprobadas se envían a la Oficina Jurídica para que sean publicadas en la página web en el link de contratación ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> ).	Junta de Licitaciones y Contratos	Oficio con respuestas ya analizadas.

12	Publicación de respuestas	La Oficina Jurídica es la encargada de publicar en la página de internet de contratación las respuestas de los oferentes que enviaron observaciones.	Profesional Universitario Oficina Jurídica	Publicación de respuesta en el link de contratación de la Universidad
----	---------------------------	--	--	---

3. En el procedimiento de notificación de resolución de adjudicación el profesional universitario la elabora y envía al Jefe de la Oficina Jurídica para que avale mediante firma.

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recepción del acta de adjudicación	El profesional Universitario de la Oficina Jurídica recibe el acta de adjudicación emitida por la Vicerrectoría Administrativa del oferente ganador.	Profesional Universitario del área	Acta de adjudicación
2	Elaboración de la resolución de adjudicación	El profesional Universitario elabora el proyecto de resolución de adjudicación del oferente ganador para enviar al Jefe de la Oficina Jurídica.	Profesional Universitario del Área	Resolución de adjudicación
3	Expedición de resolución de adjudicación	El Jefe de la Oficina Jurídica expide la resolución con aval y remite a rectoría.	Jefe Oficina Jurídica	Resolución de adjudicación con firma aval de Jurídica
4	Suscripción de firma	El señor Rector firma el proyecto de resolución y envía a la Secretaría General.	Rector	Resolución de adjudicación con firma del Rector
5	Notificación de resolución de adjudicación	La secretaria general recibe la resolución y le asigna un número consecutivo de resolución y notifica al ganador por diversos medios.	Secretaria General	Resolución de adjudicación con numero de consecutivo
6	Divulgación del ganador	La oficina jurídica recibe esta resolución con número de consecutivo para proceder a divulgarlo por medio de la página web de la universidad en el link de contratación. ( <a href="http://contratacion.unicauca.edu.co/">http://contratacion.unicauca.edu.co/</a> )	Profesional Universitario del Área	Resolución de adjudicación con numero de consecutivo



## BIBLIOGRAFIA

SALAZAR CAMPO, Jaime Arturo. Diseño y Levantamiento Documental del Proceso de Gestión Tecnológica de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones Emtel S.A. ESP. Pasantía. Popayán. 2012.

HERNANDEZ FIGUEROA, Kathy. Sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo Universidad Nacional de Colombia – Universidad del Valle. Tesis. Universidad Nacional de Colombia sede Palmira. 2011.

TOBAR DE JESUS, Jorge Arbey. Administración de la Producción. Universidad del Cauca.

BETRAN Sanz, Jaime. Guía para una Gestión Basada en Procesos.pdf. Instituto Andaluz de Tecnología.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica MIDEPLAN. Área de Modernización del Estado.pdf. Guía para el Levantamiento de Procesos. 2009.

Ministerio de planificación nacional y política económica MIDEPLAN- área de modernización del estado. Guía para el Levantamiento de procesos. Junio de 2009.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía y Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública. (2007).

Olga patricia Londoño y Daissy Yohana Rozo. Trabajo de grado denominado Documentación de los procesos operativos estándar e instructivos del laboratorio de Virología de la Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 2007.

Norma Técnica Colombiana. ICONTEC. NTC1486. Documentación. Presentación de Tesis, Trabajos de Grado y otros Trabajos de Investigación. Sexta actualización. Editada 2008.

# ANEXOS

### A. Formato de caracterización de Procesos

Caracterización del proceso					
Código:		Versión:		Fecha Vigencia:	
Página					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		<b>TIPO DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		<b>INDICADOR (ES)</b>		<b>ALCANCE:</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS/ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>USUARIO/CLIENTE</b>
		PLANEAR			
		HACER			
		VERIFICAR			
		ACTUAR			
<b>RIESGOS DEL PROCESO</b>					
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA NTCGP1000</b>	<b>REGISTROS DEL PROCESO</b>	<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</b>		
			Talento Humano	Infraestructura y Ambiente de Trabajo	Tecnológicos
Anexo Normograma	Ver Matriz de Procesos Vs Requisitos de la Norma NTCGP1000		√	√	√

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Funcionario Responsable	Responsable del Proceso	
Cargo:	Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## B. Formato de caracterización de Procedimientos

<b>1. RESPONSABLE(S):</b>	
<b>2. OBJETIVO:</b>	
<b>3. ALCANCE:</b>	
<b>4. MARCO NORMATIVO:</b>	

### 5. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
<b>6. FORMATOS:</b>				
<b>7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>				

### 8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Funcionario Responsable	Responsable de Proceso	
Cargo:	Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:
<b>9. DIAGRAMA DE FLUJO</b>		

### C. Documento de póliza estudiantil

Póliza 40-68-1000000405

Tomador: Universidad del Cauca

Asegurado: Los Alumnos de la Universidad del Cauca

Beneficiario: Los designados por el asegurado o en su defecto los herederos legales del asegurado

#### Amparos y límites asegurados

Muerte accidental.....	30.000.000
Muerte por cualquier causa.....	30.000.000
Incapacidad total y permanente.....	30.000.000
Desmembración por accidente.....	30.000.000
Gastos médicos.....	25.000.000
Enfermedades graves.....	25.000.000
Gastos de traslado.....	25.000.000
Auxilio funerario.....	24.600.000
Anexo de sida.....	25.000.000
Riesgo biológico.....	25.000.000
Desempleo involuntario o incapacidad total y permanente útiles escolares.....	20.100.000
Cobertura de muerte accidental para los hijos de los alumnos asegurados.....	30.000.000
Subsidio educativo por desempleo involuntario o incapacidad temporal para pago de pensiones.....	500.000
Rehabilitación Integral por invalidez.....	33.390.000
Cobertura de taxi.....	100.000
Auxilio educativo por muerte accidental de padres.....	100.000
Renta mensual por hospitalización a causa de accidente.....	50.000

#### Total de estudiantes asegurados

Estudiantes de pregrado, postgrado, maestrías y doctorado	11.500
Estudiantes de cursos de extensión	3.000

### D. Formato de Control de Contratos

UNIVERSIDAD DEL CAUCA					FECHA: 13 DE OCTUBRE DE 2011	
OFICINA ASESORA JURIDICA						
CONTROL DE CONTRATOS						
CONTRATO NÚMERO:			TIPO DE CONTRATO:			
NOMBRE DEL CONTRATISTA:						
FECHA DE INICIO:						
FECHA DE TERMINACIÓN:						
ITEM	DOCUMENTOS O REQUISITOS	LEGAJADO		Nº FOLIOS	OBSERVACIONES	
		SI	NO			
<b>ETAPA PRECONTRACTUAL</b>						
1	OFICIO REMISORIO DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA					
2	CERTIFICADO CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD					
3	VIABILIDAD DE PLANEACION					
4	FORMATO INTEGRAL DE VIABILIDAD TECNICA					
5	MATRIZ DE RIESGO					
6	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					
7	TERMINOS DE CONVOCATORIA					
8	RESOLUCION APERTURA PROCESO CONTRATUAL					
<b>ETAPA CONTRACTUAL</b>						
9	RESOLUCION DE ADJUDICACION				7 - 24 ed.	
10	PROPUESTA DEL GANADOR					
11	CONTRATO					
12	CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL					
13	LEGALIZACION					
14	POLIZA					
15	APROBACION POLIZA					
16	PUBLICACION (DIARIO OFICIAL)					
17	PAGO DE ESTAMPILLA (UNICAUCA 180 AÑOS)					
18	CERTIFICADO DE INGRESO SICE					
19	COMUNICACIÓN AL INTERVENTOR					
20	ACTA DE INICIO					
21	AMPLIACION GARANTIAS					
OTROSI AL CONTRATO						
DOCUMENTOS QUE LO SOPORTAN						
22	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL OTROSI					
23	OTROSI	1	2	3	4	
24	LEGALIZACION DEL OTROSI	1	2	3	4	
25	POLIZA	1	2	3	4	
26	APROBACION POLIZA	1	2	3	4	
27	PUBLICACION (DIARIO OFICIAL)	1	2	3	4	
28	PAGO DE ESTAMPILLA (UNICAUCA 180 AÑOS)	1	2	3	4	
29	CERTIFICADO DE INGRESO SICE	1	2	3	4	
30	ACTA DE LIQUIDACION					
					TOTAL FOLIOS	
OBSERVACIONES:						

## E. Formato de Entrevista

### Funcionarios

- El manejo de la póliza estudiantil tiene un proceso definido?
- Que procedimientos se manejan en el proceso de la póliza estudiantil?
- Que actividades se desarrollan en torno al proceso?
- Quienes son los responsables de cada actividad?
- Que documentación se maneja en el proceso?
- Se elabora control de las actividades y del proceso en general?
- Los estudiantes conocen los beneficios que brinda la póliza?
- Existe un acompañamiento a los estudiantes en caso de una eventualidad?

### Aseguradora

#### 1. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN:

- Conocimiento del procedimiento por el estudiante (beneficiario potencial).
- Medios de difusión de los procedimientos, amparos y puntos de atención, a la Universidad y a los estudiantes
- Cuáles son los puntos de atención.
- Qué contactos humanos y de qué logística dispone la Compañía para atender al reclamante, y de comunicación entre la Universidad y la Aseguradora, en esta ciudad y en el resto del país.
- Tipo de dificultades por desconocimiento del procedimiento para la reclamación ha tenido.
- Qué tipo de comprobación de la calidad de beneficiario.

#### 2. COBERTURA DEL SEGURO:

- Como se actualizan las novedades de los estudiantes por semestre.
- Modalidades de estudio de los beneficiarios: pregrado, posgrado, doctorados, tecnologías y cursos de extensión.
- Están definidas claramente las coberturas del servicio?.

3. USO DE LA PÓLIZA:

- Cuáles redes para la atención de siniestros tiene la Aseguradora, a nivel local y nacional.
- Se conocen las redes?, y a través de qué medios de difusión.
- Estadísticas de utilización de la póliza; causas de reclamación, determinar las más frecuentes.
- Qué inconvenientes se han presentado con el usuario y con la Universidad, frente a las reclamaciones.
- Cuántas reclamaciones se han negado, y por qué razones?.

4. PREVENCIÓN:

- Si se imparten campañas motivacionales de prevención de salud y riesgos que ampara.