

<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que el personal con el que cuenta la entidad sea competente, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad y la satisfacción de los clientes.</li> <li>Garantizar que el suministro de bienes y servicios para METROLINEA se realice conforme a los requerimientos de los clientes internos y a lo establecido por la ley.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Director Administrativo y Financiero
<b>PARTICIPAN</b>	Gerente, Secretaria General, Profesional de Presupuesto, Profesional de Ingeniería de Sistemas, Auxiliar Administrativa, profesional de Recursos Humanos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Requerimiento de personal competente que realiza actividades que afectan la calidad de los servicios.	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir responsabilidades, autoridad y perfiles de competencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidades, Autoridad y Perfil de Competencia del Cargo.</li> </ul>	Todos los procesos
Todos los procesos SICE Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de productos y/o servicios.</li> <li>Información sobre el proveedor, producto y/o servicio</li> </ul>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los proveedores, productos y/o servicios y el tipo de control a ejercer sobre los mismos.</li> <li>Definir criterios para la reevaluación de proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información productos y/o servicios</li> <li>Información sobre especificaciones a verificar del producto y/o servicio.</li> <li>Criterios para la reevaluación de proveedores.</li> </ul>	Proceso Soporte Legal y Jurídico
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades presupuestales</li> </ul>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar las adquisiciones de bienes y servicios cuantificados durante los meses de la vigencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Compras</li> </ul>	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de Personal</li> <li>Perfil del Cargo</li> <li>Hoja de Vida</li> <li>Manual de Inducción y reinducción</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar personal.</li> <li>Dar inducción al personal contratado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados competentes contratados</li> <li>Contrato de Trabajo</li> <li>Información del funcionario (Hoja de Vida, Certificados)</li> </ul>	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de Capacitación y/o Entrenamiento, a través de: Resultados de Evaluación de	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar necesidades de competencia.</li> <li>Elaborar, aprobar y efectuar seguimiento al cumplimiento del programa de capacitación y/o entrenamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente</li> <li>Programa de Capacitación y/o entrenamiento.</li> <li>Registro de</li> </ul>	Todos los procesos

	Desempeño, comparar Hoja de Vida vs. Perfil, Resultados de Indicadores, Auditoria Interna.			Capacitación y/o Entrenamiento, Diplomas, Certificaciones.	
--	--	--	--	--	--

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de Capacitación y/o Entrenamiento.</li> <li>Desempeño del Personal en su labor</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la eficacia de la capacitación y/o formación recibida por el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la evaluación de la eficacia a través de evaluaciones, talleres y evidenciados en el desempeño del personal.</li> </ul>	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Bienestar Social</li> <li>Necesidades del personal en cuanto a actividades de Bienestar</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar actividades de Bienestar social al personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de actividades de Bienestar Social</li> <li>Resultados del Clima Organizacional</li> </ul>	Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y requerimientos</li> <li>Registro de inscripción en el SICE</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar términos de referencia o pliegos de condiciones</li> <li>Coordinar la gestión de contratación y compras</li> <li>Seleccionar proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pliegos, Ofertas, Oferta ganadora, Resolución directa, contratación documentos de legalización</li> <li>Selección del proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores</li> <li>Soporte Legal y Jurídico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores</li> <li>Interventores</li> <li>Proceso Soporte Legal y Jurídico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto / servicio</li> <li>Contrato</li> </ul>	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los productos y/o servicios por Interventores.</li> <li>Realizar la reevaluación de los contratistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de inicio, recibo parcial y finalización</li> <li>Resultado de la reevaluación de contratistas.</li> </ul>	Todos los procesos

VERIFICAR Y ACTUAR DEL PROCESO			
Información sobre el desempeño del proceso	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición</li> </ul>	Acciones correctivas Acciones preventivas Resultados de indicadores Acta de Comité de Calidad
No conformidades del proceso Informe de auditoría interna	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	Estado de las acciones correctivas y preventivas. Mejora al proceso, productos / servicios a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente.</li> <li>Equipo de cómputo e impresión.</li> <li>Comunicaciones (equipos, internet e intranet)</li> <li>Mobiliario e insumos.</li> </ul>	<b>LEGALES:</b> Constitución Política de Colombia Régimen Laboral Colombiano. Ley 100 de 1993. Ley 734 de 2002., Estatuto General de contratación - Ley 80 de 1993 y decretos reglamentarios. Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios Ley 962 de 2005 Ley 598 de 2000 Decreto 2170 de 2002 Decreto 2150 de 1995 Acuerdo 009 de 2006 Acuerdo 010 de 2006 Ley 190 de 1995 art. 19-31, 66 Decreto 399 de 2006 Ley 995 de 2005 Ley 1567 de 1998 art. 34-41 Ley 1010 de 2006 Decreto 3622 artículo 7. Decreto 1227 de 2005 Decreto 682 de 2001 Decreto 190 de 2003 Decreto 785 de 2005 Decreto 272 de 1993 Decreto 2027 de 2005 Decreto 2539 de 2005 Decreto 770 de 2005 <b>CLIENTE:</b> Contrato de Condiciones Uniformes <b>ORGANIZACIÓN:</b> Plan estratégico, Acuerdos de Junta directiva y Circulares	<i>Documentos</i> Manual de Funciones , Responsabilidades y Competencias. Manual de Contratación y Compras Manual de Viáticos Manual de Bienestar Social Manual de Inducción y reinducción Procedimiento Gestión Humana Procedimiento Compras con Formalidades plenas Procedimiento Compras sin Formalidades plenas Guía para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores Guía para la Evaluación del Desempeño Reglamento Interno de Trabajo. Procedimiento de Viáticos. Procedimiento Elaboración y Liquidación de Nómina Procedimiento Gestión de Almacén Procedimiento Entrega y Recepción del cargo Protocolo Ético Plan institucional de Formación y Capacitación  <i>Registros</i>

	<p>internas vigentes. Reglamento Interno de Trabajo, Manual de la Calidad. Procedimientos, Perfiles y Competencias.</p> <p><b>NTC ISO 9001: 2000:</b> 4.1 Requisitos Generales; 4.2 Requisitos de la Documentación; 5.5.3 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación; 6.1 Provisión de Recursos ; 6.2 Recurso Humano; 6.3 Infraestructura; 6.4 Ambiente de Trabajo; 7.4 Compras; 8.2.1 Satisfacción del Cliente; 8.2.2 Auditorías Internas; 8.3 Control de Producto No Conforme; 8.4 Análisis de Datos; 8.2.3 Seguimiento y Medición del Proceso; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acción correctiva; 8.5.3 Acción Preventiva</p> <p><b>MECI 1000:2005</b></p> <p><b>1.1.1</b> Acuerdo, compromisos y protocolos éticos</p> <p><b>1.1.2</b> Desarrollo del Talento Humano</p> <p><b>1.2</b> Direccionamiento Estratégico</p> <p><b>1.3</b> Administración del Riesgo</p> <p><b>2.1</b> Actividades de Control</p> <p><b>2.2</b> Información</p> <p><b>2.3</b> Comunicación Pública</p> <p><b>3.1</b> Auto Evaluación</p> <p><b>3.3.2</b> Planes de Mejoramiento Por procesos</p> <p><b>3.3.3</b> Planes de Mejoramiento individual</p>	<p>Plan de Compras</p> <p>Formato Análisis, conveniencia y oportunidad</p> <p>Formato Análisis de alternativas</p> <p>Formato Seguimiento y Control documentos de contratación</p> <p>Actas de inicio, recibo parcial, finalización/entrega, liquidación.</p> <p>Programa de Capacitación y/o entrenamiento</p> <p>Registro Capacitación y/o Entrenamiento</p> <p>Registro Inducción de Personal</p> <p>Formato Único de Hoja de Vida</p> <p>Formato Conclusiones de Entrevista</p> <p>Formato Evaluación de Desempeño del Personal</p> <p>Formato Validación del perfil</p> <p>Nómina</p> <p>Formato Reevaluación de proveedores y contratistas</p> <p>Evaluación de Clima Organizacional.</p> <p>Formato Autorización y Solicitud Tiquete y Anticipo para Viajes</p> <p>Formato Legalización de Gastos de Viaje</p> <p>Formato Orden Entrada Almacén</p> <p>Formato Orden Salida Almacén</p> <p>Formato Asignación elementos de trabajo</p> <p>Acta de devolución de elementos de trabajo</p> <p>Relación existencia almacén</p> <p>Relación elementos entregados</p> <p>Formato Acta de entrega / recepción del cargo</p> <p>Formato Paz y salvo</p> <p>Encuesta para el establecimiento del programa de bienestar social y el programa de capacitación para Metrolínea S.A.</p> <p>Formato "Bienes dados de baja"</p>
SEGUIMIENTO	INDICADORES	
<p>Verificación de los productos / servicios contratados.</p> <p>Seguimiento al cumplimiento del programa de capacitación y/o entrenamiento.</p> <p>Resultados de la reevaluación de proveedores.</p> <p>Avance del S.G.C y desempeño de los procesos en Comité de Calidad (incluye seguimiento a resultados de los indicadores).</p> <p>Análisis de Información de Entrada en la Revisión por la Dirección (Hallazgos de auditorias internas, estado de las acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, resultados de los indicadores, entre otros).</p> <p>Resultados de Auditoria Interna.</p>	<p>Evaluación del Desempeño</p> <p>Cumplimiento del Plan de Compras</p> <p>Confiabilidad de los proveedores</p> <p>Eficacia de las Capacitaciones</p>	

**Revisó:** Directora Administrativa y Financiera

**Aprobó:** Directora Administrativa y Financiera

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	16/08/06	---	Emisión inicial.
01	26/01/07	32	Incluir en participantes del proceso al Auxiliar contable, diferenciar los documentos de los registros del proceso, incluir registros adicionales.
02	02/03/07	54	Incluir el procedimiento Entrega/recepción del cargo, el acta de entrega/recepción del cargo y el formato de paz y salvo en los documentos y registros.
03	22/09/07	76	Incluir el formato "Análisis de causas del retiro del personal", el manual de bienestar social, el Código de Ética y el Protocolo Ético, en los documentos y registros del proceso. Modificar el encabezado del documento, asignando en el pie de página la fecha, versión y numeración del mismo, debido a los cambios que hubo en la guía de elaboración de documentos.
04	07/02/08	131	Incluir en los registros la encuesta de necesidades de bienestar social y programas de capacitación y encuesta de clima organizacional y como documento el manual de inducción. Se incluyeron en los requisitos, los elementos del MECI 1000:2005 Se incluyó la actividad del Hacer, correspondiente al desarrollo de actividades de Bienestar Social al personal. Se incluyó en la sección de indicadores, el Indicador "Confiabilidad de proveedores" y "Eficacia de las capacitaciones" Se incluyeron los documentos externos que le aplican al proceso. Se incluyó la actividad correspondiente con la planificación del plan de compras. Se cambió el formato Análisis de oportunidad y conveniencia por el nombre Estudios previos, debido al decreto 66 de 2008 y la ley 1150 de 2007 Se incluyó en los registros, el formato "Bienes dados de baja" para un mayor control del inventario.
05	24/04/08	180	Se incluyó como participantes del proceso al profesional de Recursos Humanos.