

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

|   |   |  |  |                          |  |   |
|---|---|--|--|--------------------------|--|---|
| NOMBRE DE PROCESO   |   | Gestión de Aprovisionamiento   |  |                          |  |   |
| OBJETIVO:   | Asegurar que los productos y/o servicios requeridos por el cliente interno o externo, sean adquiridos con las condiciones técnicas, financieras y de disponibilidad de entrega que se requiere de acuerdo a las condiciones contractuales pactadas.                             |  |  |                          |  |   |
|   | Suministrar espacio, custodiar y proteger los equipos y/o partes propiedad de la compañía o de sus clientes, promoviendo su uso adecuado y garantizando la disponibilidad de los mismos.  |  |  |                          |  |   |
| ALCANCE:  | Aplica para todos los procesos del S.G.C. y los proyectos que requieran suministro de productos y/o servicios; inicia desde la solicitud o necesidad, cotización, compra, ingreso, identificación y custodia hasta la entrega a satisfacción al cliente y/o tratamiento de PNC. |  |  |                          |  |   |
| RESPONSABLE:  | Director de Aprovisionamiento   |  |  |                          |  |   |
| INDICADORES   |   | FÓRMULA DEL INDICADOR  | METAS  | PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | OBJETIVO ESTRATÉGICO   |   |
| Atención a solicitudes<br>Efectividad en Solicitudes  |   | Total de despachos efectuados en el mes en máximo 5 días hábiles /<br>Total de los despachos realizado en el mes<br><br>** El tiempo de entrega de SP será contabilizado desde el día siguiente al registro de la solicitud y hasta el día de entrega. Para los SR, se empieza el conteo de los 5 días hábiles al día siguiente de la aprobación del pedido.<br><br><b>NOTA:</b> Se excluirán de la medición los equipos o elementos que requieran proceso de importación, los servicios, y aquellos productos que requieran diseño o confección o los que que por su naturaleza y complejidad no puedan ser efectuados en el tiempo definido para el indicador.   | El % de despachos realizados satisfactoriamente debe ser >= 95% del total de despachos en el mes | Mensual                  | 1. Brindar un servicio de excelencia.<br>3. Optimizar los recursos de la organización.   |   |
| Calidad en las Compras<br>Conformidad del producto  |   | 100- (Σ Unidades no conformes x 100 /<br>Total de solicitudes atendidas).<br><br>Para el cálculo del indicador se tendrán en cuenta estas consideraciones:<br>En caso de elementos, donde la cantidad registrada corresponda a unidades de medida como longitud (cables, canaletas, etc.), se contabilizará como una unidad sin importar su longitud, entendiendo que el producto conserva sus caraterísticas de manera general.<br><br>Para elementos en los que su unidad de medida corresponda a paquetes (conectores RJ, chazos, tornillos, etc.) se contabilizará cada paquete como una unidad y no se contabilizará la cantidad de elementos de su interior. | ≥99,20%  | Mensual                  | 1. Brindar un servicio de excelencia.<br>3. Optimizar los recursos de la organización.   |   |
| PARTES INTERESADAS<br>(Rol / Proceso)<br>"Entradas"   |   | ENTRADAS   | ACTIVIDADES  |                          | SALIDAS  | PARTES INTERESADAS<br>(Rol / Proceso)<br>"Salidas"    |
| Gestión Estratégica.  |   | Horizonte Institucional<br>Objetivos Estratégicos<br>Política de calidad   | Plan de gestión de acuerdo a la planeación estratégica, lineamientos estratégicos.               |                          | Proyección estratégica<br>Plan anual de gestión<br>Cumplimiento de lineamientos estratégicos aplicados al proceso y las partes interesadas | Gestión Estratégica                                   |
| Gestión Estratégica<br>Gestión de Aprovisionamiento   |   | Conocimiento de la Operación, experiencia.   | Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades.   |                          | Matriz de gestión de riesgos y oportunidades   | Gestión Estratégica                                   |
| Gestión de Calidad  |   | Lineamientos del S.G.C.  | Definir, actualizar y documentar procedimientos, instructivos y formatos                         |                          | Procedimientos, Instructivos y Formatos.   | Todos los procesos del S.G.C.                         |
| Proveedores   |   | Documentación, Productos y Servicios   | Seleccionar, controlar y evaluar proveedores, adquirir bienes y servicios.                       |                          | Base de Datos de Proveedores, órdenes de compra, facturas, desempeño de proveedores  | Todos los procesos del S.G.C.,proyectos, proveedores  |
| Todos los procesos del S.G.C.   |   | Registro de solicitud de productos y servicios (SP - SR)   | Ejecutar procedimiento de compras y almacén  |                          | Entrega a satisfacción de productos y servicios adquiridos<br>Cotizaciones   | Todos los procesos del S.G.C.<br>Cliente<br>Proveedor |
| Todos los procesos del S.G.C.   |   | Notificación PNC   | Tratamiento de Producto No Conforme<br>Acciones de Mejora  |                          | Cambio o devolución,<br>Información para pagos<br>Acciones de Mejora   | Todos los procesos del S.G.C.<br>Cliente<br>Proveedor |
| Gestión de Aprovisionamiento  |   | Datos del proceso  | Analizar los datos del desempeño y cumplimiento de metas del proceso                             |                          | Informe de indicadores   | Gestión Estratégica<br>Gestión de Calidad             |
| REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS   |   | PARTES INTERESADAS<br>(Rol / Proceso)  |  |                          | INFORMACIÓN DOCUMENTADA  |   |
| Requisitos contractuales<br>Requisitos normativos ambientales<br>NTC ISO 9001: Numerales 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.3<br>7.4, 7.5, 8.4, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3 |   | Todos los procesos del SGC, proyectos y Proveedores  |  |                          | Procedimientos<br>Instructivos<br>Informes<br>Novasoft / Aranda  |   |

| RECURSOS   | PUNTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO   |
|--|--|
| HUMANOS  | Indicadores de gestión mensual<br>Gestión de FPQR que impacten a Aprovisionamiento<br>Gestión de Inventarios<br>Formatos de Gestión de Aprovisionamiento |
| Director de aprovisionamiento, asistentes de aprovisionamiento   |  |
| TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS   |  |
| Equipos de cómputo, impresora, teléfono, celular, muebles, internet, aplicativo Novasoft / Aranda, insumos |  |
| FINANCIEROS  |  |
| Caja menor   |  |

| CONTROL DE VERSIONES |                   |            |                           |            |                           |            |  |
|----------------------|-------------------|------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|--|
| VERSIÓN              | ELABORÓ           |            | REVISÓ                    |            | APROBÓ                    |            | NATURALEZA DEL CAMBIO  |
|                      | Nombre            | Fecha      | Nombre                    | Fecha      | Nombre                    | Fecha      |  |
| 1                    | Estiven Mojica    | 23/03/2020 | Leidy Alexandra Mondragón | 23/03/2020 | Leidy Alexandra Mondragón | 23/03/2020 | Actualización  |
| 2                    | Diana Morales     | 8/01/2021  | Yined Ariza Marín         | 17/02/2021 | Jennifer Parra Hernández  | 17/02/2021 | Cambio de Indicadores y modificación del formato                               |
| 3                    | Yined Ariza Marín | 13/04/2021 | Jennifer Parra Hernández  | 13/04/2021 | Jennifer Parra Hernández  | 15/04/2021 | Excepción para indicador de Cumplimiento de atención                           |
| 4                    | Yined Ariza Marín | 26/08/2021 | Jennifer Parra Hernández  | 6/09/2021  | Jennifer Parra Hernández  | 6/09/2021  | Actualización del indicador Calidad en las Compras<br>Conformidad del producto |