MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DIFEMENTES SAS

Una realización de la Gerencia Administrativa y Financiera

La naturaleza misma de las políticas, en cuanto a su dinámica de perfeccionamiento y aplicación, plantea la posibilidad de que en ellas se produzcan cambios o modificaciones, con miras al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad. Por ello, las actualizaciones futuras se anunciarán oportunamente a través de la red y se irán consignando en la versión virtual de este Manual de Políticas Administrativas.

Tabla de contenido

MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DIFEMENTES SAS 1
MILTON LEONARDO CUBILLOS 8
1. POLÍTICAS DE PLANTA FISICA Y PLANEACIÓN EMPRESARIAL 9
PLANTA FÍSICA 9
Funciones y responsabilidades 9
Comité Técnico 10
Funciones y responsabilidades 10
Políticas generales de infraestructura física 11
Respecto a la aprobación, adjudicación y ejecución de los proyectos de planta física 13
Respecto a la asignación del espacio físico de la Empresa 15
PLANEACIÓN Y AUTO EVALUACIÓN EMPRESARIAL 16
POLÍTICAS DE DESARROLLO 17
POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN 20
Políticas específicas de compensación: 20
POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN 22
POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN LABORAL 24
POLÍTICAS DE BIENESTAR 27
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 28
POLÍTICAS DE REGISTRO Y CONTROL 29
2. POLÍTICAS DE LA GESTIÓN FINANCIERA 29
FINANZAS 29
Funciones y responsabilidades 29
Información financiera 31
Evaluación financiera 32
Flujo de caja 33

Gestión de inversiones temporales 34
Fondo patrimonial 36
Contratación de créditos externos 37
Provisión de Cartera 37
Castigo de Cartera 38
TESORERÍA 39
Control y seguridad 40
Gastos de viaje 41
Recaudos 42
Bancos 42
Apertura y cierre de cuentas bancarias 42
Caja 43
Pagos e ingresos conexos 44
PRESUPUESTO 45
COMITÉ DE PRESUPUESTO 45
Funciones y responsabilidades 45
Políticas generales de presupuesto 46
FINANCIAMIENTO CLIENTES 51
Funciones y Responsabilidades 51
Créditos 52
Recuperación de Cartera 55
CRÉDITO EMPRESARIAL 56
CONTABILIDAD 57
3. POLÍTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA 61
COMPRAS 61
MANTENIMIENTO 73
SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD 76
Zonas verdes en las sedes de la empresa 76
Servicios empresariales y de logística 77
Políticas generales de Contratación de Servicios 78
Cotizaciones 80
Casos que aplican: 81
Órdenes de Servicio 81
Políticas de seguridad física de personas y activos 82
Políticas generales de seguridad 83
ALMACÉN 84

Políticas relacionadas con el manejo de inventarios 84
Políticas relacionadas con el manejo de activos 86
SERVICIOS AUDIOVISUALES 93
Políticas generales de servicios audiovisuales 93
Políticas generales sobre los servicios que se prestan. 94
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA 96
COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO 96
POLITICAS DE LA SECCION DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA 98
4. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA 99
POLÍTICAS DE COMPRAS DE RECURSOS COMPUTACIONALES 99
Acerca de las compras y las solicitudes 99
Acerca de la asignación 101
Acerca de las recomendaciones y especificaciones técnicas 102
POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA 103
Política de uso aceptable de los recursos 104
Políticas de control de acceso a Servicios e Infraestructura TIC 108
Del acceso a áreas restringidas 108
Del acceso a los servidores 108
Del acceso a las estaciones de trabajo 109
Del acceso a las redes de datos 110
Del acceso a los sistemas de información 110
Del acceso remoto seguro 111
Acerca de las cuentas de usuario y contraseñas 112
Políticas de administración de los recursos 113
Acerca de los recursos de hardware/ Servidores / equipos de redes y telecomunicaciones 113
Estaciones de trabajo y dispositivos móviles. 115
Acerca de los recursos de software 115
Políticas de seguridad de la información 116
Acceso y procesamiento de la información 116
Transmisión de la información 117
Almacenamiento y respaldo de la información 118
Políticas de protección contra virus informáticos 121
Detección y respuesta a incidentes de seguridad informática 121
Políticas de protección de datos personales 122
Control de cambios en infraestructura y servicios TIC 122
Políticas respecto a la administración de la seguridad informática 123
Responsabilidad del manejo de la seguridad de la información 123

Educación en seguridad informática....123
Inversión en seguridad informática....123
POLÍTICAS DE SERVICIO EN LAS SALAS DE USUARIOS....123
Acerca de las reservas....124
Asignación del servicio....125
Prestación del servicio....126
POLÍTICAS DE SERVICIO Y RECURSOS INFORMÁTICOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA DE CONSULTORES....126
POLÍTICAS PARA EL AULA DIGITAL....127
POLITICAS PRESTAMOS EQUIPOS PORTATILES A CLIENTES....128
POLÍTICAS CON RESPECTO A LA OFICINA ELECTRÓNICA EMPRESARIAL....129
Políticas con respecto al correo....129
Políticas con respecto a la agenda personal....130
Políticas con respecto al almacenamiento....131
POLÍTICAS DEL SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA....131
POLÍTICAS PARA SERVICIOS DE INTERNET....132
Respecto a la navegación en Internet....132
Respecto al correo electrónico....132
Respecto al espacio de almacenamiento para las cuentas de correo....135
Respecto a las listas de distribución de correo....135
Políticas de desarrollo y actualización del sitio web de la Empresa....135
Del contenido....136
De la publicidad....139
Del diseño....139
De las responsabilidades....140
POLÍTICAS DE LOS PRODUCTOS TIC....142
Políticas de adquisición y/o desarrollo de sistemas de información....142
POLÍTICAS DE LA RED INALÁMBRICA....142
Sobre los usuarios....142
Sobre el servicio....143
Prohibiciones....143
Monitoreo y Registros....144
Actividades de carácter empresarial sobre la red....145
Cobertura....145
5. POLÍTICAS DE LA GESTIÓN JURÍDICA....145
ESCALA DE AUTORIZACIONES PARA CONTRATAR....146
CONTRATOS DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN....146

OTROS CONTRATOS, ACUERDOS, OFERTAS Y/O CONVENIOS RELACIONADOS CON EL GIRO ORDINARIO DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA. 147
Atribuciones para la suscripción de contratos y/o compromisos relacionados con la compra de bienes o servicios 147
CONSTITUCIÓN DE CONSORCIOS, UNIONES TEMPORALES Y OTRAS FORMAS ASOCIATIVAS ...151
AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE INVERSIÓN FINANCIERA....151
APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS Y ADQUISICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO 152
AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIAS Y GIRO DE CHEQUES 152
POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN 153
Disposiciones especiales en materia de contratación pública: 162
REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PERSONA JURÍDICA 164
NORMATIVIDAD INTERNA 165
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD. 166
6. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN, EDUCACIÓN, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN VIRTUAL ONLINE. 171
POLÍTICAS PARA LA ADMISIÓN DE CLIENTES LOS PROGRAMAS DE LA EMPRESA 173
POLÍTICAS DE LOS CONVENIOS CON INSTITUCIONES PARA PROGRAMAS DE POSTGRADO 176
7. POLÍTICAS DE MERCADEO 177
COMITÉ DE MERCADEO 178
POLÍTICAS GENERALES DE MERCADEO 179
De las Investigaciones de mercado 179
De los Planes de Promoción y Publicidad 181
De la Promoción 182
Sobre los eventos: 182
Sobre el material de apoyo a la promoción: 182
Sobre el servicio de transporte de la camioneta empresarial: 182
Sobre el uso de la camioneta adscrita a la Dirección de Mercadeo. 183
De la Publicidad 184
Sobre las Campañas Publicitarias 184
Sobre las Piezas Publicitarias 185
Avisos 186
Cuñas 187
Publicidad Exterior 187
Folletos 188
Otras piezas 188
SOBRE MARKETING DIGITAL 188
Publicidad Digital 188
Redes sociales 189

DEL CENTRO DE CONTACTO 190
Sobre llamadas telefónicas 190
Sobre Email 191
POLÍTICAS DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS LAS COMUNICACIONES EN LA EMPRESA (ver manual corporativo Social Media) 191
POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN 191
De los públicos de interés 191
De los voceros de la Institución 192
De los medios de comunicación empresariales y las relaciones con los medios de comunicación 192
De las redes sociales y la identidad digital 193
Sobre el diseño y administración de la estrategia en redes sociales: 194
Sobre la creación y existencia de cuentas oficiales en redes sociales 196
Sobre los contenidos, confidencialidad y manejo de crisis 197
De la publicidad 199
a. De las Ordenes de Publicidad 199
CLAUSULAS DE CONTRATACIÓN PARA ORDENES DE PUBLICIDAD: 200
De la identidad corporativa 201
De los eventos 201
POLÍTICAS DE GESTIÓN DE UNIDADES EMPRESARIALES DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD 203
POLITICAS GENERALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 203
COMITÉ DE COMPRAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 203
POLÍTICAS GENERALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 204
Servicios de alimentación restaurantes externos 208
POLITICAS DE SERVICIO DE REPROGRAFIA, LITOGRAFÍA, FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN EN PEQUEÑO Y GRAN FORMATO. 208
Comité de compras de diseño, papelería e impresión 208
Políticas generales de servicios reprográficos, litográficos, fotocopiado e impresión en pequeño y gran formato. 209
POLITICA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA EVENTOS INSTITUCIONALES Y EMPRESARIALES 211
Comité de Selección de Proveedores para Eventos Empresariales 211
POLITICAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDO RES RELACIONADOS CON LA LOGISTICA DE EVENTOS. 212
POLÍTICAS DE GESTIÓN DE VIAJES CORPORATIVOS 213
Políticas generales para tiquetes nacionales e internacionales Gestión de Tiquetes 213
SOLICITUD DE VIAJE CORPORATIVO PARA FUNCIONARIOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS 215
Solicitud de Viaje Corporativo 215
Tiempo establecido para solicitud de viaje 216
b. Viajes Internacionales 217

c. Aprobaciones 217
a) Funcionarios Académicos 217
b) Funcionarios Administrativos 218
c) Visitantes 218
TIQUETES NO VOLADOS 218
GASTOS DE VIAJE 219
a) Gastos de Viajes Nacionales 219
b) Gastos de viajes internacionales 220
C) Viajes relacionados con proyectos 221
HOTELES 222
POLITICAS DE GESTIÓN DE SERVICIO DE ALQUILER DE SALONES PARA EVENTOS 224
Solicitud de cotizaciones alquiler de salones para eventos 224
Aprobación y tiempo de gestión Cotización 225
SOLICITUD ORDEN DE SERVICIO ALQUILER DE SALONES PARA EVENTOS 225
Cartelera electrónica: Es un espacio para los usuarios del servicio de plataformas, en el cual pueden compartir varios temas, como son: 227

PRESENTACIÓN

En tiempos de globalización, de competencia y de exigencias de mercado, tenemos que vivir la calidad como un ingrediente indispensable para la excelencia. La calidad, que es sinónimo de virtud, perfección, particularidad, importancia y superioridad, hoy más que nunca está posicionada en nuestra mente y en nuestras acciones, porque es un elemento diferenciador y un símbolo de la eficiencia, como lo plantea el gerente en documentos empresariales, en los cuales nos invita a concebir el sistema de gestión de la calidad como un compromiso inaplazable tanto para la empresa como para la Administración.

"una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. ¿Por qué surge la necesidad de disponer de políticas? La organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa. Sin embargo, en muchos sentidos esas personas son diferentes. Piensan de manera diferente; poseen distintos niveles de educación; tienen diferentes especializaciones o habilidades, etc. Al no existir ciertas guías generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio", lo que llevaría —desde luego— a un caos desconcertante.

Este compendio de políticas servirá a la comunidad administrativa y académica en el quehacer empresarial, como la guía en la que se definen los niveles de atribución, se estandarizan los procesos relevantes, y se responde a la dinámica de cambio de nuestra empresa, en el camino de lograr metas personales y humanas, sociales y de desarrollo, con un espíritu de superación y excelencia.

MILTON LEONARDO CUBILLOS

Gerente general de DIFEMENTES SAS

MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

1. POLÍTICAS DE PLANTA FISICA Y PLANEACIÓN EMPRESARIAL

PLANTA FÍSICA

Comité de Planta Física

Es el organismo responsable de planear, coordinar, evaluar y hacer seguimiento a los proyectos de planta física de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con el presupuesto de inversiones aprobado por la gerencia. Para el análisis de temas específicos de planta física, podrán participar consultores, facilitadores, jefes de proyectos, consultores y funcionarios administrativos del área administrativa y gerencial. Los proyectos evaluados en el Comité son presentados al Dueño de la empresa para su aprobación y de acuerdo con atribuciones al Comité de ejecución de la empresa.

Funciones y responsabilidades

- Estudiar, evaluar y recomendar la propuesta de asignación de espacio para los nuevos proyectos de acuerdo con el Plan Maestro de Desarrollo Físico. Dicha propuesta de asignación de espacio físico se someterá a la aprobación de las instancias respectivas, dependiendo del nivel de atribuciones establecidas.
- Definir a principios de cada año, el programa de ejecución de los proyectos de planta física aprobados en el presupuesto, los cuales serán presentados al Dueño de la empresa para su respectiva aprobación.
- De acuerdo con las necesidades y proyectos de la institución, pueden surgir proyectos emergentes, los cuales se presentarán a las instancias respectivas para su aprobación y se ejecutarán según su viabilidad técnica y económica.

- Asignar los responsables de la ejecución de los proyectos de planta física aprobados para ejecutar en el año.
- Programar la ejecución de los diferentes proyectos de planta física aprobados en el presupuesto.
- Llevar las actas del comité con los acuerdos, compromisos y decisiones que se tomen en sus sesiones.

Comité Técnico

Es el organismo que se encarga de analizar los aspectos técnicos de los proyectos realizando una evaluación integral y recomendación previa, para su presentación en el comité de planta física.

El Comité está integrado por: el Director de Servicios Administrativos quien lo preside, el Jefe de Proyectos de Infraestructura, el Jefe de Diseños Arquitectónicos, el Jefe de Proyectos de Ingeniería, el Coordinador de Mantenimiento de Planta Física y el Coordinador de Proyectos de Planta Física. Este comité, invita a expertos cuando el tema a tratar así lo requiera.

Funciones y responsabilidades

- Planear, organizar y programar las visitas de contratistas, proveedores y consultores interesados en inscribirse en el registro de proveedores de la Institución para el desarrollo de los proyectos de planta física.
- Recomendar al Comité de Planta Física los contratistas y consultores que cumplan con los requisitos exigidos por la Institución.
- Estudiar los aspectos técnicos de los proyectos de planta física con el propósito de optimizar la infraestructura empresarial.

- Evaluar y recomendar al comité de planta física la adjudicación de los proyectos de acuerdo con los resultados y la evaluación técnica de las ofertas recibidas.
- Llevar actas del comité con los análisis y recomendaciones técnicas con sus respectivos soportes.

Políticas generales de infraestructura física

- La Empresa mantendrá una infraestructura en planta física para atender con calidad, seguridad, tecnología y confort todos los servicios que presta, teniendo en cuenta siempre el respeto y la conservación del medio ambiente. Estos criterios se constituyen en orientadores de la actividad planeadora.
- El crecimiento y la modernización de la infraestructura de planta física deberán responder a un Plan Maestro de Desarrollo Físico.
- El Plan Maestro de Desarrollo Físico priorizará las necesidades de crecimiento con criterios urbanísticos, arquitectónicos, paisajísticos y ambientales para garantizar la calidad de los espacios para desarrollar los objetos sociales de la empresa a nivel académico, investigativo y de extensión.
- El Plan Maestro de Desarrollo Físico deberá ser evaluado periódicamente, a fin de hacer los ajustes y redireccionamientos que responderán a las nuevas estrategias de desarrollo empresarial. Dicho plan será presentado al Duelo de la empresa.
- La Empresa decidirá sobre la adquisición o adecuación de terrenos, la viabilidad de proyectos de construcción y la inversión en activos fijos, teniendo en cuenta las

necesidades planteadas, y la disposición presupuestal correspondiente.

- Toda edificación que la Empresa construya, deberá cumplir con todos los aspectos técnicos, con lo establecido en los códigos, reglamentos y normas legales vigentes.
- Todos los proyectos de infraestructura física serán desarrollados con criterios de inclusión.
- Se integrarán al desarrollo del campus proyectos de arborización y paisajismo con el objeto de generar espacios de carácter orgánico y naturalista, e incentivar la conservación y el cuidado de la naturaleza.

- En todos los proyectos de planta física se integrará, en lo posible, el uso de las nuevas tecnologías de informática y comunicaciones (TIC) para el desarrollo de los procesos educativos y el incremento de la productividad, de acuerdo con el presupuesto aprobado.

- En los proyectos de construcciones académicas se analizará la ubicación de salones y oficinas para consultores de manera que el proceso académico se desarrolle óptimamente.
- La Empresa establecerá los mecanismos de seguimiento de construcción de las obras en sus diferentes etapas, que le permitan realizar el control de la ejecución (presupuestal, cronológica y técnica), con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento una vez sea dada en operación y entregada a las oficinas encarga- das de ejecutar el mantenimiento.
- La oficina encargada del proyecto de construcción deberá hacer seguimiento a la obra en los aspectos técnico, económico, jurídico y de seguridad, a la vez

que presentará un reporte escrito, al dueño de la empresa, o a las instancias definidas para tal efecto, durante el proceso y al final de la obra.

- Dentro de la evaluación de los proyectos de planta física se estudiarán los costos y actividades de mantenimiento que se requieran durante su futura operación.
- Los proyectos de planta física que la Empresa ejecute, serán diseñados bajo criterios de bioclimática y sostenibilidad ambiental haciendo énfasis en el ahorro energético, el manejo de aguas, funcionalidad de ambiente interior y manejo de residuos sólidos dentro del presupuesto disponible.

Respecto a la aprobación, adjudicación y ejecución de los proyectos de planta física

- Las instancias responsables de autorizar la ejecución de un proyecto de planta física de acuerdo con el monto de éste, son: el Dueño de la empresa, el Comité de Construcción, el gerente, el administrativo y Financiero. Estos proyectos deberán ser avalados previamente por el Comité de Planta Física.
- Los proyectos de infraestructura física como construcción de edificios, sistemas de seguridad, aire acondicionado, energía, hidrosanitarios, cableado estructurado, eléctricos y automatización, entre otros, deberán responder a la planeación y al diseño, y ser presentados al Comité de Planta Física y a las instancias correspondientes para la aprobación de su contratación.
- Las órdenes de mantenimiento están a cargo de la Oficina de Mantenimiento, siguiendo los respectivos niveles de aprobación de acuerdo con las atribuciones

asignadas.

- La oficina encargada del proyecto de construcción deberá evaluar el desempeño del contratista o proveedor, mediante procedimiento definido para ello.
- La selección de los contratistas que ejecutarán los proyectos de planta física se llevará a cabo por invitación privada, previa inscripción en el registro de proveedores y aprobación del Comité de Planta Física. El proceso de invitación cumplirá los procedimientos definidos para ello.
- Todo proceso de contratación deberá realizarse con los criterios de igualdad y transparencia. Por este motivo, cuando se realice una invitación o cotización se convocarán al menos tres (3) empresas con nivel técnico y capacidad de contratación equiparables. Se puede tramitar contratación con mínimo una cotización en los siguientes casos:
  - Para contratistas y representantes que sean únicos en el mercado, a nivel local, nacional o internacional.
  - Contratistas especializados y exclusivos en el diseño y la ejecución de determinadas obras.
  - Trabajos de emergencia que afecten la seguridad física y humana, equipos y medio ambiente.
  - Contratistas especializados, con experiencia en otros proyectos ya realizados en la empresa.
- Las actividades adicionales extracontractuales y/o las mayores cantidades de obras resultantes del desarrollo de proyectos serán revisadas por el comité técnico, con el propósito de establecer su pertinencia.
- Los costos generados por las actividades adicionales extracontractuales y/o las mayores cantidades de obra serán aprobadas por la instancia correspondiente,

previo informe de revisión del comité técnico.

- Todos los contratos deberán ser liquidados una vez haya concluido el objeto del mismo y se reciba a satisfacción el proyecto ejecutado.

- Los diseños deberán incluir los planos generales y de detalles, las cantidades de obra, las especificaciones técnicas y el presupuesto de ejecución del proyecto. La información deberá ser entregada en medio impreso y digital.
- Es responsabilidad de la dependencia encargada de la ejecución de la obra, la elaboración, revisión y verificación de los planos de construcción del proyecto, y su entrega a la oficina de planeación de acuerdo con los procedimientos e instructivos establecidos.
- La custodia y distribución de los planos de la Empresa es responsabilidad de la Oficina de Planeación, por lo tanto, el acceso a esta información será autorizado por esta dependencia.

Respecto a la asignación del espacio físico de la Empresa

- La asignación de oficinas para personal administrativo, consultores y áreas en general es responsabilidad de la Oficina de Planeación.
- La asignación de oficinas para consultores de tiempo completo o medio tiempo tiene prioridad sobre la asignación a consultores catedráticos.
- Los consultores de medio tiempo compartirán oficina dependiendo de su jornada de trabajo.

- Los requerimientos y asignaciones de oficinas de consultores se realizarán siguiendo el procedimiento establecido para ello.

- Los cambios, ajustes en el uso y capacidad de los

espacios físicos deberán ser revisados y aprobados por el comité de planta física.

PLANEACIÓN Y AUTO EVALUACIÓN EMPRESARIAL

- La Oficina de Planeación es la responsable de la coordinación de los procesos de planeación y autoevaluación empresarial, en los cuales todos los estamentos de la comunidad estarán representados, participando activamente.
- La Oficina de Planeación es la responsable de divulgar y socializar a la comunidad universitaria los resultados de los procesos de planeación y autoevaluación empresarial, con la ayuda de las diferentes dependencias académicas, administrativas y de apoyo.
- En los planes estratégicos quinquenales, denominados en la Institución planes de desarrollo, se consignarán los objetivos y las estrategias enfocados en el cumplimiento de la misión y la visión de la Empresa.

- Con base en los objetivos y las estrategias del plan de desarrollo, anualmente se elaborarán los planes de acción, definiendo acciones y metas concretas para cada una de las áreas estratégicas (capítulos del plan de desarrollo), así como los responsables directos y las dependencias involucradas para cada una.
- Las divisiones, áreas e institutos académicos realizarán sus procesos de planeación y autoevaluación, de acuerdo con los lineamientos y directrices del plan de desarrollo empresarial.

POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA

La Gestión de Talento Humano busca obtener la máxima creación de valor para la empresa a través de la selección

y contratación de perfiles calificados y competitivos, la administración de salarios y beneficios, la formación y seguimiento al desempeño y la seguridad e higiene en el lugar de trabajo, como parte del desarrollo integral y el bienestar del talento humano. Con el fin de motivar, potenciar y retener el capital intelectual, establece políticas que orientan a los trabajadores en el normal desarrollo de las actividades relacionadas con los procesos de gestión humana

POLÍTICAS DE DESARROLLO

- ☐ Realizar la inducción empresarial de los nuevos trabajadores administrativos y enviar guía de inducción a los jefes para el debido entrenamiento en el cargo.
- ☐ Evaluar el período de prueba de los trabajadores administrativos con el fin de retroalimentar su plan de formación.
- ☐ Promover el desarrollo de los trabajadores, proporcionando las herramientas necesarias para el fortalecimiento de competencias, de valores empresariales, actualización, desarrollo de habilidades, formación avanzada, crecimiento personal, entrenamiento en segunda lengua, seguridad y salud en el trabajo , con el objetivo de elevar su nivel de competencias y desempeño, promover su desarrollo personal y profesional y asegurar el capital intelectual, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales en equilibrio con los personales. En el caso de los consultores, se promoverá su desarrollo a través del programa de Formación docente Empresarial.
- ☐ La asistencia a las actividades de formación del área de Seguridad y Salud en el trabajo son obligatorias de

acuerdo con la normatividad legal, y el jefe inmediato deberá facilitar el cumplimiento del mismo.

- ☐ Realizar cuando sea necesario, las mediciones correspondientes para identificar el potencial humano de la organización con el fin de actualizar los planes de carrera, desarrollo y sucesión.
- ☐ Promover esquemas para el reconocimiento de los logros de los funcionarios administrativos y de apoyo académico de la Institución, por medio de indicadores de impacto de desempeño, productividad, trabajo en equipo etc, para así aumentar la motivación, compromiso y sentido de pertenencia.
- ☐ Los trabajadores deberán acreditar los títulos y certificaciones obtenidas ante la Dirección de Gestión Humana, ya sea de cursos cortos o formación conducente a título.
- ☐ Facilitar la participación de los consultores en programas de intercambio y cooperación inter-empresarial ofrecidos por diferentes organizaciones e instituciones a través de convenios con la Empresa, de acuerdo con las posibilidades financieras y los recursos disponibles para ello.
- ☐ Apoyar los estudios de postgrado de consultores, en el país o en el exterior, dentro de los lineamientos del plan de formación docente. Para formalizar la financiación, el docente deberá firmar un contrato de becario donde quedarán estipuladas las condiciones económicas y la contraprestación en servicios a la que se someten.
- ☐ Promover la formación a nivel de postgrado y actividades de actualización de los funcionarios administrativos y de apoyo académico, dentro de los lineamientos del plan de formación administrativo con

el fin de incrementar el desempeño y satisfacer las necesidades existentes. Para formalizar la financiación, este deberá firmar un contrato de becario donde quedarán estipuladas las condiciones económicas y la contraprestación en servicios a la que se someten.

- ☐ Incrementar el aprendizaje del idioma inglés a través de convocatorias para la realización de entrenamiento dentro o fuera de la Empresa, por medio de cursos cerrados o inmersiones en el exterior.
- ☐ Los trabajadores administrativos que son promovidos o trasladados deberán cumplir previamente con las competencias del cargo al que aspiran. Al ser rotados de su puesto de trabajo, deberán tener un tiempo de entrenamiento en el nuevo cargo por parte de su jefe inmediato o quien este designe, y se evaluarán según el desempeño y las competencias de su nueva designación.
- ☐ El trabajador administrativo que ingrese a cubrir la vacante que deja la persona que fue promovida o trasladada, se vinculará según modalidad de contratación definida por el jefe inmediato del área.
- ☐ Apoyar el desarrollo personal y profesional de los funcionarios administrativos y de apoyo académico que requieran acompañamiento individual para su desarrollo, retroalimentación de su desempeño para la mejora, o el fortalecimiento de su potencial a través de la red de mentores pertenecientes al programa de mentoría empresarial. Esto con el fin de aumentar el nivel de desempeño de los trabajado- res que apliquen al proceso, mejorando sus niveles de compromiso, motivación, resultados dentro de la organización y obtener el máximo potencial del colaborador, basado en sus fortalezas y habilidades.

- ☐ Evaluar periódicamente el desempeño de los funcionarios administrativos y de apoyo académico con base en el modelo de gestión por competencias empresarial y teniendo en cuenta estos resultados, las necesidades de desarrollo empresarial y las solicitudes, diseñar y ejecutar el Plan de Formación y Desarrollo anual dirigido a estos trabajadores.

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

La Empresa implementa esquemas de compensación para retribuir la labor de sus trabajadores, atraer y retener el talento humano, mejorar la competitividad laboral, generar motivación, bienestar, calidad de vida y a la vez optimizar la estructura de costos laborales de la Empresa, promoviendo la competitividad salarial e incrementando la productividad de la Institución.

Políticas específicas de compensación:

- ☐ Las políticas, los lineamientos de compensación y el funcionamiento del Comité de Salarios serán aprobados por el gerente y los miembros del comité de gestión humana.
- ☐ Los profesionales recién egresados de pregrado que apliquen a los cargos administrativos y de apoyo académico, se les asignará sueldo de profesional en el nivel correspondiente; una vez avance en la experiencia laboral y cumplan con los criterios de desempeño altamente satisfactorios, se les deberá asignar el salario de acuerdo con la responsabilidad del cargo y la estructura salarial administrativa vigente.
- ☐ Existe una estructura salarial definida tanto para los consultores como para los funcionarios administrativos y de apoyo académico de la Empresa. En el momento

del ingreso se hace una revisión de la hoja de vida y se asigna el grupo y rango salarial.

- ☐ En el caso de los ajustes salariales para los consultores becarios, una vez culminen sus estudios y graduación, serán ubicados en el grupo salarial correspondiente. En estos casos la propuesta es hecha por el Gestión Humana de acuerdo con la programación y presupuesto del año. El avance en las categorías estipuladas en la escala de méritos dependerá del cumplimiento de las condiciones de cada una y su permanencia de acuerdo con su producción intelectual.
- ☐ Cumplir con todas las estipulaciones establecidas vigentes en el código sustantivo del trabajo, seguridad social y régimen tributario.
- ☐ Incrementar automáticamente los sueldos a partir del primero (1) de enero de cada año teniendo en cuenta los criterios y aprobaciones del gerente en el año inmediatamente anterior.
- ☐ Realizar el ajuste de salario a los trabajadores que hayan sido objeto de promoción interna, según el caso.

- ☐ Los trabajadores cuyos cargos requieran el control de entradas y salidas durante su jornada laboral, deben registrarlas en el reloj para así poder liquidar y pagar sus horas extras conforme a lo estipulado en la ley laboral, previa autorización del jefe inmediato.
- ☐ Liquidar las vacaciones individuales y colectivas sin tener en cuenta el día sábado como hábil, para todos los trabajadores exceptuando los consultores con contrato indefinido, los cuales se liquidan con base en días calendario.
- ☐ Pagar los sueldos quincenal o mensualmente, según el caso, siempre en forma oportuna.
- ☐ Efectuar las deducciones contempladas en la ley y a

que hubiere lugar, y los descuentos autorizados por los trabajadores.

- ☐ Cumplir con el pago de las solicitudes correspondientes de auxilios de pacto colectivo, a los trabajadores beneficiados por éste.
- ☐ Las bonificaciones o auxilios no constitutivas de salario se deberán otorgar por la ejecución de actividades específicas y adicionales a las asignadas al cargo o derivadas del contrato de trabajo. También se otorgarán por la obtención de resultados que generan un ingreso justificado Cuando el trabajador se encuentra en licencia no remunerada, no podrá recibir auxilios ni bonificaciones.

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- ☐ Exigir el diligenciamiento de hoja de vida en el sistema de información de Gestión Humana a las personas interesadas en aplicar a procesos de selección para laborar en la Empresa.

- ☐ Disponer de fuentes de reclutamiento que permitan identificar candidatos calificados, cuyo perfil laboral se ajuste a la filosofía y cultura organizacional de la empresa.
- ☐ Mantener un banco de hojas de vida actualizado de candidatos administrativos para responder oportunamente a las requisiciones de personal de las diferentes áreas.
- ☐ Brindar igualdad en las oportunidades de empleo a los candidatos calificados para desarrollar una labor, sin importar su raza, color de piel, sexo, religión, condición social o discapacidad.
- ☐ El jefe inmediato de la vacante puede presentar candidato(s) interno(s) o ex- terno(s), siempre y

cuando cumpla(n) con el perfil y los requisitos del cargo a proveer. Esto no asegura su selección. En el caso de los auxiliares administrativos (clientes en práctica), los jefes inmediatos deben seleccionar al candidato con el apoyo de la coordinación de prácticas profesionales para continuar con el trámite de ingreso y vinculación.

- ☐ Dar prioridad, en el proceso de reclutamiento para cubrir una vacante, al personal vinculado a la Empresa siempre y cuando cumpla con el perfil y los requisitos exigidos por el cargo, presenten una buena evaluación del desempeño y las condiciones del momento lo permitan, promoviendo de esta manera la promoción y el desarrollo de nuestros trabajadores.
- ☐ La Gestión Humana responderá por la elaboración y actualización periódica de los manuales de funciones y descripción de cargos, con el apoyo de los diferentes directores o jefes, quienes deben velar porque los manuales de funciones de sus áreas se encuentren actualizados y reportar los ajustes cuando corresponde.
- ☐ Garantizar la objetividad durante todo el proceso de reclutamiento, preselección y selección, utilizando diversas técnicas de evaluación de acuerdo con el tipo de cargo y haciendo partícipe del proceso al jefe inmediato de la vacante.
- ☐ Para ocupar un cargo, el candidato debe cumplir con el perfil exigido, teniendo en cuenta las competencias asignadas y los requisitos establecidos en el proceso de selección, definidos por la Empresa.
- ☐ El proceso de selección de consultores es definido por la Gerencia, de acuerdo con los planes estratégicos de las divisiones de proyectos, quienes realizan el reclutamiento y selección de los mismos.

- ☐ La sección de selección debe apoyar a los distintos centros de gestión en la selección del personal. Para cubrir cargos administrativos, realiza los procesos de reclutamiento y preselección enviando los mejores candidatos al jefe inmediato para su selección. Para cubrir los cargos de consultores, apoya con el proceso de recolección de documentos de ingreso. La Gerencia aprueba la selección del personal para proveer cargos consultores y administrativos a partir del nivel Coordinadores / Administradores en adelante, igualmente para nombramientos, traslados, promociones y cambios de dedicación.
- ☐ Los centros de gestión que requieran vinculación de personal deben remitir la requisición de personal debidamente diligenciada.
- ☐ Los candidatos que participen en el proceso de selección deben acreditar su formación y experiencia laboral, anexando los soportes y documentos exigidos por la sección de selección.

- ☐ La sección de selección podrá iniciar el proceso de selección para cubrir un cargo administrativo nuevo, siempre y cuando la Oficina de Gestión Humana tenga asignado el puesto de trabajo y cuente con presupuesto autorizado por la gerencia para su ejecución.

POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN LABORAL

- ☐ La contratación de los trabajadores se debe hacer en concordancia con las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad social.
- ☐ Para los cargos administrativos y consultores, la contratación de personal pensionado debe regularse a través de la política de pensionados existente.

Necesariamente deberá ser estudiada y aprobada por la Gerencia.

- ☐ Las personas menores de edad no podrán ser contratadas laboralmente.
- ☐ La vinculación de trabajadores se debe formalizar a través de contrato de trabajo escrito.
- ☐ Afiliar a todos los trabajadores, desde el primer día de vinculación, al sistema de seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y a la caja de compensación familiar.
- ☐ Cumplir con las condiciones acordadas con el trabajador a través del contrato de trabajo suscrito con la empresa.
- ☐ Toda persona que se vincule a la Empresa deberá legalizar y firmar el contrato laboral y la afiliación al sistema de seguridad social antes de iniciar labores.

- ☐ Utilizar las siguientes modalidades de contratación laboral para los trabajadores y consultores: a término indefinido, a término fijo inferior a un (1) año, a término fijo de uno (1) a tres (3) años y por hora-cátedra, ya sea a término fijo o por período académico, término fijo o por obra por encargo.
- ☐ Utilizar las siguientes modalidades de contratación laboral para trabajadores administrativos: a término indefinido, a término fijo inferior a un (1) año, a término fijo de uno (1) a tres (3) años.
- ☐ Hacer uso de las empresas de servicios temporales cuando las circunstancias lo exijan y sea procedente de acuerdo con las normas vigentes que regulan la materia.
- ☐ Los consultores de hora-cátedra deberán ser nombrados por gerencia de cada división.
- ☐ El máximo de horas semanales para un profesor de

hora-cátedra es de 21; en ningún caso deberá excederse de ese número de horas. (Art. 106, Ley 30 de 1992).

- ☐ La desvinculación de un trabajador se puede dar por las siguientes causas: renuncia del trabajador, terminación unilateral por parte de la Empresa con justa causa y terminación unilateral por parte de la Empresa sin justa causa.
- ☐ Para el caso de renuncia, el trabajador deberá presentarla a Gestión Humana con el visto bueno de su jefe inmediato, indicando el motivo y la fecha de terminación con el fin de proceder con la terminación del contrato.

- ☐ Al terminar su contrato de trabajo, el trabajador deberá entregar a su jefe inmediato el cargo y los activos inventariados a su nombre. Igualmente deberá tramitar el paz y salvo correspondiente ante las diferentes dependencias de la Empresa y presentarlo a Gestión Humana.
- ☐ En caso de vencimiento de contrato las diferentes áreas deberán confirmar a Gestión Humana la no renovación del mismo y el trabajador deberá cumplir con el trámite de paz y salvo y entrega del puesto de acuerdo con lo establecido.

- ☐ Para el caso de trabajadores extranjeros todos los aspectos del proceso de vinculación de extranjeros se llevarán a cabo de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1067 de 2015, Resolución 0714 de 2015 y normas complementarias.
- ☐ El candidato extranjero que desee vincularse a la Empresa deberá conocer y cumplir los requisitos de ley establecidos para la contratación de extranjeros.

- ☐ Ningún extranjero podrá iniciar labores en la Institución sin cumplir con los documentos exigidos para su ingreso y la firma del contrato laboral.
- ☐ No se procederá con la contratación de trabajadores extranjeros sin visa de trabajo vigente y a nombre de la Empresa.

POLÍTICAS DE BIENESTAR

- ☐ El Pacto Colectivo de Trabajo se constituye en el estatuto único que rige durante su vigencia las relaciones entre la Empresa y sus trabajadores no sindicalizados, que en tal carácter lo firman o se adhieren a él, mientras subsista la condición de tales, por lo cual no se aplicará a estos trabajadores ningún otro pacto o convenio colectivo.
- ☐ Estimular y fortalecer los programas de beneficios e incentivos, ofrecidos a través del Pacto Colectivo y por fuera de este.
- ☐ Fomentar el bienestar de los trabajadores mediante programas, proyectos y actividades empresariales, con el propósito de alcanzar una mayor satisfacción personal y un mayor compromiso e identificación con la Empresa.
- ☐ Generar bienestar a los miembros de la comunidad universitaria y extenderlo a sus familias, brindando oportunidades de desarrollo, armonía y valor compartido a través de las áreas estratégicas establecidas: integración y esparcimiento, desarrollo familiar y humano y desarrollo socioeconómico, conducentes a mejorar la calidad de vida.
- ☐ Fortalecer los programas de esparcimiento recreación y deportes para los trabajadores.
- ☐ Evaluar periódicamente el clima organizacional de la Institución y generar estrategias para propender por un clima organizacional y ambiente de trabajo sano, que permita mantener a los trabajadores motivados, con alto sentido de pertenencia y alta productividad.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo de todos nuestros colaboradores en el desarrollo de sus labores.

Consecuentes con lo anterior, la Institución establece los siguientes principios que reconoce como necesarios para la sostenibilidad en el tiempo del SG SST:

- Mantener una visión de largo plazo, en la cual la planeación, evaluación y medición continua de la gestión permita el cumplimiento de nuestra misión empresarial; con la identificación, evaluación y establecimiento oportuno de los factores de riesgos propios del ambiente empresarial o y sus medidas de control, para aprovechar las oportunidades y lograr con ello una posición competitiva.
- Promover la cultura empresarial, mediante un ambiente de trabajo y un clima laboral agradable, seguro y saludable, en el cual la ética, el liderazgo de equipo, el autocuidado en el desarrollo de las actividades, el sentido de pertenencia, la disciplina en la gestión, la formación continua y de alta calidad para los trabajadores como mecanismo para elevar su nivel de competencias y desempeño, y el compromiso, serán los derroteros para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Cumplir con el orden jurídico y normatividad interna vigente.

POLÍTICAS DE REGISTRO Y CONTROL

- ☐ Mantener un sistema de información capaz de suministrar los datos necesarios para realizar los análisis cualitativos y cuantitativos de los trabajadores.
- ☐ Analizar periódicamente las políticas y procedimientos de la Gestión Humana y ajustarlos si es necesario.
- ☐ La Gestión Humana asesorará a los centros de gestión en la definición de la denominación del cargo y el nivel al que pertenece.
- ☐ Garantizar el manejo ágil, controlado y oportuno de los procesos de la Gestión Humana, a través del Sistema de información.
- ☐ Integrar a través del Sistema, la información (formación y desarrollo) y administrativa de los trabajadores.
- ☐ Proporcionar por medio del Sistema una información confiable para los diferentes procesos académicos o administrativos.
- ☐ Controlar el acceso a la información almacenada en el Sistema de Información bajo los niveles de seguridad informática establecidos y aprobados, que garanticen que la persona que utiliza el sistema es la autorizada para ello.

2. POLÍTICAS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

FINANZAS

Comité Financiero

Es el organismo encargado de hacer la planeación financiera y analizar sus resultados, buscando la sostenibilidad de la Empresa en el largo plazo, así como también estudiar las variables que financieramente influyen en su funcionamiento.

Funciones y responsabilidades

- Análisis del flujo de caja, proyección, ejecución y toma de decisiones conducentes a la administración efectiva de la

liquidez de la Empresa y a la sostenibilidad financiera.

- Análisis del portafolio de inversiones financieras, buscando su mejor composición, orientándose a la protección del capital, la generación de rendimientos bajo los estándares de seguridad y riesgo exigidos, a fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de inversión definidas por el Consejo Directivo.
- Análisis de los estados financieros y su proyección, velando porque éstos sean consistentes, reflejen la situación económica de la Empresa y sirvan de apoyo para la toma de decisiones.
- Definición de los parámetros de proyección para el ejercicio presupuestal, los estados financieros y el flujo de caja empresariales.
- Realizar la propuesta de los incrementos en los valores de matrícula y otros derechos pecuniarios.
- Análisis, revisión y presentación de los informes financieros que sean solicitados por el gerente y/o dueño de la empresa.
- Análisis y presentación de propuestas de inversión en productos financieros, cuando se desee plantear nuevos productos existentes en el mercado financiero u opciones interesantes de inversión para ser tenidas en cuenta dentro del portafolio de la Empresa, y que sean consistentes con las políticas empresariales de inversión.
- Presentación de propuestas de políticas para la constitución de inversiones financieras, cuando se considere pertinente modificar, añadir o eliminar alguna política específica, a la luz de la dinámica del mercado de valores y atendiendo al perfil de inversión de la Empresa.
- Participación en la prospectiva empresarial, proyectando financieramente los escenarios en la planeación estratégica.

- Análisis del estudio de costos y del estado de ingresos y egresos de los departamentos académicos y las divisiones académicas, de forma que se cuente con elementos para hacer seguimiento y retroalimentación sobre la gestión financiera desde la empresa.
- Análisis y revisión periódica de indicadores de recuperación y rotación de la cartera.
- Autorizar el castigo y provisión de cartera previo análisis y justificación del Director Financiero, Jefe de Financiamiento y del Jefe de Crédito Empresarial.
- Al cierre del periodo contable, cuando se presenten excedentes y el nivel de los mismos lo permita, el comité financiero realizará análisis y presentación de propuestas a la gerencia para la constitución de estimados y provisiones con destinación específica, en concordancia con los lineamientos estratégicos de la institución.

Información financiera

- La Empresa producirá los estados financieros básicos, debidamente certificados, al final de cada ejercicio contable.
- La Empresa presentará a la gerencia, en las fechas y modalidades que éste solicite, los estados financieros: balance general y estado de resultados, con las notas complementarias.
- La Empresa presentará la ejecución presupuestal acompañada del flujo de caja y el análisis detallado de los rubros que muestren más o menos del 5% (cinco por ciento) de desviación con respecto al presupuesto.
- La Empresa presentará a la gerencia, en las fechas y modalidades que éste solicite, la información sobre las operaciones financieras realizadas con los excedentes de liquidez, valores invertidos, plazos, calificaciones de riesgo, concentración de recursos, y distribución por tipo

de productos y moneda.

Evaluación financiera

La Empresa aplicará las siguientes políticas para realizar la evaluación financiera de sus actividades esenciales: consultoría, uotsourging, formación, capacitación, educación, docencia, investigación y proyectos de todo tipo.

- Como parte de la evaluación de la gestión, la Empresa hará seguimiento a la ejecución del presupuesto de ingresos, egresos y excedentes de operación, así como a las inversiones y los proyectos especiales, de investigación y extensión de los diferentes proyectos.

- La Empresa proyectará por un período de tres años el estado de resultados y el flujo de caja, apoyados en las tendencias y análisis del comportamiento del entorno.
- La Empresa efectuará anualmente análisis de indicadores de gestión financieros de las divisiones de proyectos, evaluando los excedentes después de aplicar los gastos e inversiones empresariales de los centros de apoyo y administrativos.
- La Empresa efectuará anualmente análisis del estudio de costos empresarial para verificar si los programas generan excedentes, déficit o funcionan en equilibrio.
- Como evaluación de la gestión, la Empresa analizará periódicamente el comportamiento de la cartera tanto de los créditos concedidos para financiación de matrícula como la recuperación de la facturación de los diferentes proyectos, seminarios, asesorías y actividades en general. Anualmente se evaluarán los saldos con el fin de establecer provisiones y castigo, en caso que sea necesario.
- Semestralmente, la Empresa elaborará un informe

referente a los diferentes mecanismos de pago utilizados por los clientes para cancelar los servicios entregados por la empresa, discriminando por tipo de crédito utilizado y valores financiados.

- Se llevarán a cabo estudios de factibilidad para la apertura de nuevos programas capacitación y formación online, la realización de proyectos, y ajustes de plan de estudios e inversiones.
- La Empresa efectuará periódicamente análisis comparativo con períodos anteriores de los estados financieros, a fin de determinar las variaciones significativas y establecer las causas que las originaron. Asimismo, calculará semestralmente los indicadores financieros comparativos con la finalidad de tener las herramientas que coadyuven al conocimiento de la posición financiera de la empresa.
- Periódicamente, se evaluará la proyección de la población, la matriz de servicio, los indicadores de deserción, los indicadores de retención, y la financiación de clientes, como apoyo a la definición de estrategias de corto y largo plazo de los planes de desarrollo.

Flujo de caja

- La Empresa elaborará, anualmente, el flujo de caja proyectado a tres años, realizando periódicamente ajustes en la ejecución. Para su elaboración se utilizarán como base las estrategias de desarrollo, el presupuesto anual aprobado y los comportamientos históricos de las ejecuciones en ingresos, egresos e inversiones.
- El flujo de caja se elaborará manteniendo un equilibrio financiero para el funcionamiento de la Empresa, procurando en lo posible evitar la financiación de la operación y de las inversiones en activos fijos con recursos de terceros. Cuando las circunstancias lo ameriten, se buscará financiación externa, atendiendo los

niveles de atribución.

- Es política de la Empresa hacerle seguimiento al flujo de caja para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

- Por política empresarial, basados en el flujo de caja de los meses de junio y diciembre de cada año, se determinarán los excedentes de liquidez del período, y la parte Financiera propondrá al Comité Financiero los diferentes productos, plazos y entidades en que serán invertidos acorde con las políticas vigentes referentes a las inversiones financieras. La dinámica de las constituciones, renovaciones y liquidación de las inversiones durante el semestre estará dada por la ejecución del flujo de ingresos y egresos de la operación e inversiones de la Empresa.
- Es política de la Empresa acudir a la liquidación de las inversiones temporales producto de la operación, como primera solución para el cubrimiento de los defectos de liquidez presentados en el flujo de caja.

Gestión de inversiones temporales

- La empresa efectuará la inversión de sus excedentes de liquidez y los recursos del fondo patrimonial en operaciones que ofrezcan seguridad, respaldo, rentabilidad, mínimo riesgo y liquidez de los títulos en el mercado financiero. En este orden de ideas, periódicamente se analizarán las calificaciones de riesgo y los indicadores de las diferentes entidades financieras.

- Por política de la Institución, en los períodos de recaudo de cobros y constitución en inversiones financieras de los excedentes de liquidez, el porcentaje de concentración de recursos por entidad no podrá sobrepasar el 16% del total de las inversiones temporales de la Empresa (fondo patrimonial, fondo operacional y

proyectos especiales). Asimismo, se revisará que el monto invertido por entidad no sobrepase el 2% del patrimonio de dicha entidad. Periódicamente, se revisará este indicador de concentración.

- Para la administración de la liquidez, la Empresa podrá manejar excedentes a través de cuentas corrientes y/o de ahorro remuneradas de entidades financieras de alta calificación crediticia según el plazo, que le generen rendimientos de acuerdo con tasas preferenciales negociadas con cada una de ellas. Ello con el fin de contar con recursos a la vista cuando el flujo de caja así lo demande, o cuando las condiciones de mercado hagan más favorable la relación rentabilidad/riesgo en estos productos.

- Los recursos provenientes del Fondo Patrimonial, del Fondo Operacional y de Proyectos Especiales de la Empresa pueden ser invertidos en CDT, bonos, fondos de inversión, carteras colectivas o fondos de valores (portafolios conservadores), operaciones a plazo (títulos subyacentes: TES, CDT o bonos), criptomonedas sistemas de blokckain que garanticen la protección del capital. Preferiblemente, estos títulos deben ser desmaterializados.
- Los recursos en moneda nacional deben ser invertidos en entidades financieras, fondos de valores, fondos de inversión o carteras colectivas cuya calificación de riesgo crediticio sea AAA, AA+ o AA; en este último caso, siempre y cuando la entidad emisora del título pertenezca a un grupo económico reconocido o tenga convenio con la Empresa para la financiación de pagos de los clientes.
- Cuando la Empresa constituya inversiones en

fondos de valores (comisionistas), fondos de inversión (portafolio estructurado de productos) o carteras colectivas (con fiduciarias) cuya rentabilidad es variable, se revisará igualmente el riesgo de mercado. Se consideran como admisibles para invertir, fondos con riesgo de mercado 1, 2 y 3.

- Los depósitos a término que constituya la Empresa serán manejados preferiblemente a través del Depósito Central de Valores.

Fondo patrimonial

- Las inversiones en moneda extranjera se constituirán en entidades y en títulos cuya calificación de riesgo crediticio sea igual o superior a BB en la escala de calificación internacional (equivalente a AAA en Colombia).

- La composición de las inversiones temporales del Fondo Patrimonial se distribuirá de la siguiente forma: como máximo hasta un 40% en dólares u otra moneda extranjera que cumpla con los requisitos de seguridad y rentabilidad, y el porcentaje restante en pesos colombianos.
- El valor del capital de Fondo Patrimonial debe mantenerse en el tiempo. Los rendimientos generados por este fondo, podrán utilizarse para financiar capacitaciones para los consultores, o para ser invertidos en proyectos educativos (inversiones de laboratorios, bibliotecas, tecnología, fundaciones sociales, entre otros).
- El índice de concentración por entidad, al analizar el portafolio de inversiones financieras del Fondo Patrimonial, podrá ubicarse como máximo en el 16%.
- Para el manejo de Tesorería y basado en la dinámica del flujo de caja, en caso de requerirse recursos temporales para administrar la liquidez, se recurrirá como

primera opción al Fondo Patrimonial, retornando el capital más los intereses calculados a la tasa de colocación vigente (DTF), una vez se cuente con la liquidez requerida para el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Contratación de créditos externos

- Cuando el plan de inversiones, aprobadas en el presupuesto, requiera de financiación externa con entidades financieras, se estudiarán las diferentes opciones de crédito de mediano y largo plazo, así como sus condiciones y el flujo de caja proyectado, para ser presentados al comité de dirección y solicitar su aprobación, de acuerdo con los niveles de autorización.

- Si dentro de los compromisos establecidos en el convenio consultores-servicio con la fundación existe un plan de inversiones que requiere financiación externa, la Empresa avalará dichos planes con el fin de lograr los objetivos académicos planteados.

- Cuando el plan de inversiones la fundación, requiera de financiación externa, se analizarán los proyectos de inversión y los respectivos flujos de caja proyectados, para estudio y posterior aprobación por parte del Consejo Directivo de la fundación. La Empresa podrá prestarle recursos del fondo patrimonial, los cuales serán amortizados de acuerdo con el plazo y tasas pactadas. La fundación respaldará estas operaciones de crédito mediante firma autenticada del pagaré en blanco y respectiva carta de instrucciones para su diligenciamiento.

Provisión de Cartera

La Empresa hará provisión de cartera al cierre contable de cada año; previo análisis de los saldos y habiendo agotado las gestiones de cobranza, se determinarán los valores de

cartera sobre los cuales se considera existe una alta probabilidad de impago.

Las Oficinas de Financiamiento y Crédito Empresarial, realizarán el análisis individual de la antigüedad de los saldos de cartera de los clientes, Crédito empresas, servicios y proyectos especiales; la Oficina de Contabilidad, lo realizará sobre los saldos de anticipos a proveedores, contratistas y otros deudores. Para efectos de determinar el valor a provisionar, se considerarán entre otros, los siguientes aspectos:

- Antigüedad del saldo, contemplando una antigüedad no menor a 180 días para clientes nuevos, 360 días para clientes antiguos y, los resultados de la gestión de recuperación respectiva.
- Historial de pago del deudor.
- Gestión de cobranza previa realizada al deudor.

- Por política empresarial la provisión a realizar al cierre de cada ejercicio contable será por un valor que alcance hasta el 10% de la cartera (clientes, empresas, anticipo de proveedores y otros deudores)

- Para los fondos de largo plazo se realizará provisión del 15% de cartera corriente de cada deudor.

- El Comité Financiero aprobará la propuesta de provisión presentada por las oficinas de Financiamiento, Crédito Empresarial y Contabilidad, previo análisis de la Dirección Financiera.

Castigo de Cartera

El Comité Financiero aprobará la propuesta de castigo presentada por las Oficinas de Financiamiento y Crédito Empresarial, previo análisis de la área Financiera, siempre

y cuando no sobrepase los 1200 SMLV En caso de ser superior a este valor, deberá ser aprobado por la gerencia.

Se podrá castigar la cartera correspondiente a:

- Clientes cuyo estado sea Fuera de Programa.
- Clientes que se encuentren fuera del país.
- Clientes que se hayan cambiado de Empresa.
- Clientes que no sea posible localizar.

Se podrá castigar la cartera correspondiente a empresas o entidades que se encuentren liquidadas o estén en proceso de liquidación.

Serán castigadas aquellas deudas que, habiéndose agotado la gestión de cobranza, sean consideradas irrecuperables previa comprobación de los trámites de cobro.

TESORERÍA

Desembolsos

- Se pagará en moneda legal a todas aquellas personas naturales o jurídicas residentes en el país.
- Los desembolsos que la Empresa tenga que efectuar para mantener la operación, se pagarán a través de las siguientes modalidades: cheques girados con el sello restrictivo "Páguese únicamente al primer beneficiario", tarjeta de crédito, y a través de pagos electrónicos, sobre la base de soportes y egresos debidamente autorizados, teniendo en cuenta las normas de control establecidas, los límites presupuestales y los procedimientos respectivos.
- Se pagará en moneda extranjera a todas aquellas personas naturales o jurídicas no residentes en el país, de acuerdo con la normatividad del régimen

cambiario.

- Los desembolsos en moneda extranjera que la Empresa tenga que efectuar para mantener su operación, se pagarán con giros anticipados, cartas de crédito, cheques o tarjeta de crédito.
- Para los desembolsos electrónicos habrá perfiles de usuarios con segregación de funciones claramente definidas, que se manejarán con controles duales teniendo en cuenta las normas de control establecidas y los procedimientos respectivos.
- La oficina de Auditoría aprobará el pago de anticipos para los proyectos, eventos y actividades a realizar, anticipos que deben ser legalizados ante las instancias correspondientes, una vez agotado su valor.
- Por política empresarial, los anticipos son girados a favor del responsable del proyecto. No podrán realizar nuevos anticipos quienes tengan legalizaciones pendientes.
- Los cheques deberán contener dos (2) firmas previamente autorizadas. Existirán límites de autorización para firmas de acuerdo con el monto del cheque.

Control y seguridad

- Se conservarán físicamente los documentos, registros y soportes de las transacciones contables, de acuerdo con lo exigido por la ley. Adicionalmente, por política empresarial se utilizará como mecanismo de archivo la digitalización de esta documentación.
- La oficina de Tesorería deberá realizar como mínimo un arqueo mensual a la caja de la Empresa.
- Para efectos de minimizar el riesgo, se contratarán, con compañías de seguros que respondan a los requisitos de calidad, seguridad y servicios exigidos, los seguros que amparen los diferentes riesgos a que está

expuesta la Empresa.

- La Empresa evaluará periódicamente, de acuerdo con cada vigencia, los seguros contratados, teniendo en cuenta el servicio ofrecido, las tasas aplicadas y las tarifas del mercado.

- Por política, los auxiliares contables efectúan mensualmente conciliaciones bancarias, con el fin de asegurar que la información proveniente de las entidades financieras sea consistente con los movimientos contables.

- La Empresa contemplará en sus estados financieros, un monto para la provisión de activos y de cartera.

- Los cupos y destinos en la utilización de tarjetas de créditos empresariales, deben estar aprobados por el dueño de la empresa y Gerente o antes de su adquisición.

- La apertura y cancelación de cuentas bancarias y tarjetas de crédito empresariales, deberán realizarse por escrito y la carta de instrucciones deberá ser firmada conjuntamente por dos funcionarios autorizados, la primera firma debe ser del dueño de la empresa y Gerente.
- Para la adquisición de tarjetas de crédito empresariales, la carta de instrucciones deberá estar firmada por dueño de la empresa y Gerente.

Gastos de viaje

- La Empresa establecerá los niveles de gastos de viaje según la categoría de los cargos y los destinos. Las tarifas nacionales serán reajustadas anualmente de acuerdo con lo revisado y aprobado por gerencia al año inmediatamente anterior. Tesorería se encargará del pago de dichos gastos de viaje de acuerdo con lo liquidado por

la Oficina de Viajes Corporativos.

- Para los gastos de viaje internacionales, se usarán las tarifas definidas de acuerdo con los niveles y los países de destino.
- La Empresa se reservará el derecho de rembolsar gastos de viaje a empleados a nivel directivo, considerando las circunstancias y condiciones específicas del viaje. Esta aprobación es dada por el Dueño de la Empresa y Gerente.
- El pago de los gastos de viaje al exterior liquidados en moneda diferente al peso colombiano, se realizará mediante carta dirigida a la entidad financiera autorizando al beneficiario para el retiro en efectivo del valor correspondiente.

Recaudos

- Se recibirán en moneda legal los recursos provenientes de todas aquellas personas naturales o jurídicas residentes en el país, que cancelen los servicios ofrecidos por la Empresa en el desarrollo de sus funciones de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.
- Podrán pagar en divisas los no residentes que reciban un servicio ofrecido por la empresa, bien sea en nuestro país o en el país de origen de la persona ordenan te del pago, siguiendo los lineamientos del régimen cambiario.

Bancos

- La Empresa desarrollará su operación financiera a través de un número justo y necesario de cuentas bancarias, que le permitan efectuar un manejo eficiente de sus recursos financieros.

Apertura y cierre de cuentas bancarias

- La Empresa abrirá cuentas en entidades bancarias con calificación de riesgo crediticio AAA o AA+ emitida por las

firmas calificadoras de riesgo autorizadas en el país. Para una valoración de la entidad bancaria con calificación menor a la anterior, la apertura será autorizada siempre y cuando exista un convenio de reciprocidad para el otorgamiento de créditos a clientes para el pago de su matrícula.

- La Empresa podrá adquirir tarjetas de crédito empresariales en entidades bancarias con calificación de riesgo AAA o AA+, para compras por internet o establecimientos comerciales locales o nacionales, siempre y cuando no exista financiación por parte de los proveedores o cuando las circunstancias lo ameriten.
- Para el manejo financiero de proyectos especiales, la Empresa abrirá cuentas bancarias cuando se suscriba un contrato con una entidad externa, y así se estipule en las cláusulas, o cuando lo considere conveniente, a fin de mantener un control sobre la ejecución del proyecto.
- La Empresa procederá a la cancelación de cuentas en bancos que incumplan las condiciones pactadas inicialmente o cuya prestación de servicios se desarrolle en forma ineficaz, o por finalización del proyecto para el cual fue abierta la cuenta, siempre y cuando no sea necesario continuar con ésta.

Caja

- Las personas naturales o jurídicas podrán hacer pagos en la caja de la Empresa, en las entidades financieras con las cuales la Empresa ha establecido acuerdos de recaudo o a través de la página web de DIFEMENTES S.A.S.

- Los ingresos en moneda legal pueden ser recibidos en la caja de la Empresa en efectivo, cheque de gerencia, tarjeta de crédito o tarjeta débito siempre y cuando pertenezca a una entidad financiera que no se encuentre

dentro de la paginas y sus sistemas de pagos o recaudos. Por razones de seguridad, se recibirán sólo valores en efectivo que no superen el 30% del SMMLV. El Jefe de Tesorería, el Dueño de la Empresa y Gerente, podrán autorizar el recibo de cheques diferentes a cheques de gerencia. Es política de la Empresa autorizar los recaudos en las entidades financieras con las cuales previamente ha hecho acuerdos para tal fin. Estos recaudos se deben realizar únicamente en efectivo o cheque de gerencia.

- Los clientes podrán pagar por la web con débito a cuenta o tarjeta de crédito. Aquellos clientes que deseen pagar con tarjeta de crédito de forma presencial, deberán hacerlo en la caja de la Empresa.
- La Empresa establecerá fondos de caja menor sólo en casos de extrema necesidad, para desembolsos que por su cuantía no ameriten el pago electrónico o por cheque, los cuales estarán regidos por el reglamento de caja menor.
- Las Unidades de Servicio y Logística Empresarial están autorizadas para recaudar los dineros provenientes de la venta de productos o servicios ofrecidos por cada punto de venta.

Pagos e ingresos conexos

- Los ingresos que la Empresa recibe por cobros de las funciones de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. y otros derechos, se liquidarán de acuerdo con los términos financieros establecidos por el Comité Financiero con la aprobación previa del Dueño de la Empresa y Gerente.

- Es política de la Empresa establecer el valor de la matrícula de los diferentes programas académicos con base en el resultado del estudio del perfil socioeconómico,

en la demanda del programa, en los costos reales del Programa de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online y en la inflación proyectada por el Gobierno.

- La Empresa establecerá los valores de los cursos y seminarios teniendo en cuenta los costos directos e indirectos de cada curso.
- La apertura de programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. se hará cumpliendo con la planeación financiera y al menos con el punto de equilibrio más cinco (5) clientes. Las excepciones deben ser aprobadas por el Dueño de la Empresa y Gerente.

PRESUPUESTO

COMITÉ DE PRESUPUESTO

Es el organismo que coordina el proceso de presupuestación, e integra las actividades académicas y administrativas siguiendo los lineamientos del Plan de Desarrollo. Una vez aprobado el presupuesto por el Dueño de la Empresa y Gerente, se hace seguimiento y análisis periódico a su ejecución.

El Comité de Presupuesto está integrado por el el Dueño de la Empresa, Gerente y Financiero, el Director Financiero, el Jefe de Proyectos Administrativos, el Jefe de Presupuesto, el Jefe de Análisis Financiero, y participa, en calidad de invitado, el Auditor General.

Funciones y responsabilidades

- Coordinación del proceso de presupuestación general, con base en el plan de desarrollo vigente, las actividades de impacto previstas, el estudio de prospectiva y las necesidades de las diferentes áreas estratégicas de

la Empresa.

- Asesoría a los diferentes centros de gestión sobre el proceso de presupuestación de sus respectivas áreas, orientándolos sobre el planteamiento y formulación de sus proyectos y propuestas.
- Estudio de las solicitudes recibidas de los diferentes centros de gestión de la empresa relacionadas con la asignación de partidas presupuestales adicionales o específicas para la ejecución de programas y proyectos empresariales.
- Análisis de los proyectos de inversión de las divisiones educativas, direcciones y centros de gestión. Esta función se hace conjuntamente con el dueño de la empresa y con el concurso de los Directores de Áreas, Institutos y Centros, quienes presentan sus proyectos y establecen su prioridad académica.
- Seguimiento continuo a la ejecución presupuestal, mediante la revisión periódica de ingresos, gastos e inversiones, con el fin de controlar el presupuesto y tomar medidas correctivas y preventivas conducentes al cumplimiento de lo previsto.
- Análisis de las variables macroeconómicas y otros factores que afectan el presupuesto empresarial, con el propósito de prever escenarios posibles y contar con coberturas y planes de acción dependiendo de cada situación.

Políticas generales de presupuesto

- La programación y ejecución presupuestal atenderá los lineamientos de planes de acción, bajo el marco estratégico del plan de desarrollo empresarial aprobado.
- Es política de la Empresa determinar, al final de cada año, los parámetros que se utilizarán para los

diferentes rubros utilizados en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos (inflación, DTF, devaluación-revaluación proyectada, valor del dólar al final del año, etc.), con base en la investigación previa de las proyecciones realizadas por el Gobierno, diferentes entidades financieras y analistas.

- La Empresa elaborará presupuestos anuales de operación e inversión, basados en planes presupuestarios por áreas, los cuales serán revisados y ajustados por los órganos internos asignados y aprobados por el Dueño de la Empresa y Gerente.
- El presupuesto mostrará las áreas de interés a las que apunta la Empresa como un todo, conforme a las políticas empresariales previamente definidas, reflejando la integración entre el negocio y lo financiero. Las partidas que la integran no responden necesariamente a la distribución exigida por las normas contables, sino al análisis del cumplimiento de los objetivos estratégicos. Las mayores ejecuciones que se requieran deberán ser autorizadas por el Dueño de la Empresa y Gerente.
- El presupuesto deberá constituirse como herramienta de motivación para evaluar el logro de objetivos y metas, tanto a nivel global como por funciones, programas y actividades, y servirá de estándar con el cual se medirán los resultados de las diferentes áreas.
- La administración trabajará en equipo con el área administrativa para gestionar recursos para el mejoramiento de la calidad de los programas y la modernización de los servicios.
- El presupuesto es una herramienta administrativa y de control que permite cierto grado de flexibilidad y se adapta a los cambios internos y del

entorno sin perder el equilibrio, apoyado en la evaluación de la gestión de los diferentes centros de costos.

- Se debe efectuar un seguimiento periódico al presupuesto anual, con miras a evaluar objetivamente la asignación y uso de los recursos.
- Para la elaboración de un contrato de servicios u orden de compra deben existir los recursos dentro del presupuesto de la vigencia o darse la aprobación del dueño de la empresa con la adición presupuestal de acuerdo con sus atribuciones. La Gerencia Administrativa y Financiera puede aprobar traslados presupuestales siempre y cuando tengan definidos una prioridad dentro de la planeación estratégica empresarial.
- Cuando, por razones especiales, no se pueda ejecutar un proyecto de inversión o éste se ejecute parcialmente en el año, se podrá ejecutar en el siguiente período presupuestal, mediante la elaboración de un compromiso de presupuesto, atendiendo a las siguientes situaciones:
  - Demora en la definición técnica o académica de elementos prioritarios para llevar a cabo compras, proyectos o construcciones.
  - Modificaciones en el cronograma del proyecto que no hagan posible su ejecución en los últimos meses del año, cuando así se haya previsto.
  - Cambio de prioridades, atendiendo objetivos estratégicos, y aprobación del Rector.
- El Comité de Presupuesto analizará las situaciones anteriormente mencionadas y recomendará la aprobación del Dueño de la Empresa, a la Gerencia Administrativa y Financiera para la constitución de las reservas de fondos.
- Cuando un proyecto se desarrolle en más de un

período presupuestal, los saldos del presupuesto de egresos al final del año en curso se trasladarán a la siguiente gerencia presupuestal.

- Los egresos de la Empresa deberán tener su respectiva apropiación presupuestal y las mayores ejecuciones que se requieran deberán ser autorizadas por el Dueño de la Empresa y Gerente.

- No se deben efectuar traslados presupuestales de las partidas asignadas a inversiones y servicios personales para utilizarlos en gastos generales. Las excepciones serán aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera.
- Los traslados presupuestales al interior de los centros de gestión, entre rubros de gastos generales, son aprobados por la Gerencia Administrativa y Financiera, la Dirección Financiera, el Jefe de Presupuesto o la instancia correspondiente según lo establecido en los procedimientos de la Oficina de Presupuesto, siempre y cuando tengan definidos una prioridad dentro de la planeación estratégica empresarial.

- Cuando los traslados obedezcan a reclasificaciones de cuenta, atendiendo a recomendaciones de la Oficina Jurídica, la sección de Contabilidad y/o cualquier otra dependencia con el respectivo soporte legal o contable, serán autorizados por el Di- rector Financiero.
- Los presupuestos de los proyectos de investigación y tecnología deben ser aprobados por el Dueño de la Empresa y Gerente, por la Gerencia Administrativa y Financiera, dependiendo del nivel de atribuciones.

- Las propuestas de los proyectos de extensión e investigación cuyos montos excedan las atribuciones del

Dueño de la Empresa, deben ser aprobadas por dos (2) miembros del Comité de Dirección del Consejo Directivo para su presentación y ejecución.

- La Empresa para los diferentes proyectos de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online e investigación en los que actúe como contratista ofreciendo sus servicios, procurará obtener un anticipo sobre el valor del respectivo contrato, con el fin de cubrir los gastos iníciales y asegurar los recursos previstos para la ejecución de acuerdo con los cronogramas establecidos y las condiciones convenidas.
- Los cursos y seminarios, abiertos y cerrados, del PROYECTO serán aprobados por EL Dueño de la Empresa y Gerente., a excepción de los diplomados que son aprobados por la Gerencia Administrativa y/o de proyectos.
- Los nuevos Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, proyectos y otras actividades que no hayan sido contemplados en el presupuesto general aprobado por el Dueño de la Empresa y Gerente, deberán ser aprobados por la Gerencia Administrativa y Financiera, y sus ingresos y egresos serán registrados como un mayor valor en el informe de la ejecución presupuestal.
- El Dueño de la Empresa aprueba las inversiones empresariales y de las divisiones académicas previa recomendación académica y financiera.
- Las inversiones tanto en planta física como en informática y laboratorios deben ser priorizadas en tres categorías, con el fin de tener una herramienta de ajuste de acuerdo con los recursos disponibles.
- Para la asignación de recursos informáticos y de

muebles y equipos, se constituyen fondos centralizados. Sus respectivos comités dan los lineamientos y estándares para la ejecución de los fondos.

FINANCIAMIENTO CLIENTES

Comité de Ayudas

Es el organismo encargado de diseñar los diferentes programas de ayudas bien sean ofrecidos con recursos propios o a través de donaciones recibidas, así como también de coordinar el proceso de otorgamiento de los beneficios, definiendo los criterios y las condiciones para la selección y permanencia de los clientes en los diferentes programas. El comité de ayudas está integrado por el Dueño de la Empresa y Gerente y el Administrador de sistemas de Financiamiento a Largo Plazo.

Funciones y Responsabilidades

- Definir y diseñar los requisitos que deben reunir los aspirantes a las ayudas que se conceden con recursos propios y trabajar conjuntamente con los donantes en la definición de los criterios y la orientación que se le debe dar a cada programa de ayudas.
- Definir los criterios para la selección y permanencia de los clientes aspirantes a los diferentes tipos de ayudas ofrecidas.
- Seleccionar eficazmente, de la propuesta presentada por la Oficina de ayudas a los clientes beneficiarios de los diferentes programas de ayudas, evaluando el nivel académico con que ingresan, además de sus condiciones socioeconómicas cuando el tipo de becas así lo exige y el resto de requisitos establecidos en el reglamento de la beca o en el marco del convenio con el donante.

- Definir y desarrollar estrategias para el acompañamiento y seguimiento a los clientes beneficiarios de las ayudas, que permitan su inserción a la vida universitaria y le apoyen para avanzar y culminar con éxito su carrera.
- Asegurar los mecanismos que permitan hacer seguimiento a los diferentes beneficiarios de becas una vez egresan de la Empresa, con el fin de estrechar vínculos con los becarios y potencializar su activa participación una vez como profesionales egresados.
- Diseñar estrategias de divulgación de los diferentes programas de ayudas, propendiendo por el mejoramiento en la calidad del ingreso, el incremento en la inscripción de clientes, llegando a todos los públicos objetivos de la empresa, apuntándole así también a aumentar la cobertura.
- Definir los criterios que se deben contemplar para atender a los clientes provenientes de estratos socioeconómicos bajos, acorde con diagnóstico previo realizado con esta población de clientes, definiendo, cuando sea del caso, auxilios adicionales como complemento de la beca.
- Diseñar estrategias orientadas a que los clientes se apropien y se sien tan, por sus capacidades académicas, como componentes de excelencia de la población.

Créditos

- La Empresa brindará facilidad para el pago a los clientes que lo soliciten, a través del otorgamiento de créditos directos, de acuerdo con la capacidad financiera de la Institución.
- Se difundirán, entre la población beneficiada, las diferentes opciones de financiación ofrecidas por

instituciones estatales de créditos educativos y por las instituciones privadas.

- Es política de la Empresa establecer convenios con entidades financieras y/o empresas para el otorgamiento de créditos conducentes a financiar la matrícula de los clientes.
- Los créditos concedidos a los clientes para financiación de pagos deben estar debidamente respaldados por un título valor que garantice la recuperación de la deuda, así como también deben tener un deudor solidario que manifieste su conformidad mediante la firma de un pagaré.
- El crédito a corto plazo para financiación de pagos debe ser cancelado dentro del período para el cual fue otorgado. En casos excepcionales, la empresa evaluará la posibilidad de refinanciación de los pagos, previo análisis de las condiciones específicas presentadas por el cliente. Estas refinanciaciones deberán ser aprobadas por la gerencia**.**
- Todos los títulos valores que respalden los valores financiados a los clientes para el pago deben estar custodiados en un lugar seguro por el funcionario que tiene dicha función a su cargo.
- Sobre los cheques que respalden créditos concedidos a los clientes por la Empresa y que hayan sido devueltos por fondos insuficientes o por motivos en los que el girador sea el responsable (cuentas embargadas, chequera robada, cuenta cancelada, entre otros), se aplicará un porcentaje sobre el valor girado, como sanción por la devolución, que no supere el porcentaje establecido por la ley amparados en la normatividad del Código de Comercio vigente.
- En cuanto a los cheques devueltos que hayan

sido girados por empresas y entidades con las cuales la Empresa mantiene alianzas estratégicas, ya sea por financiamiento de pagos o por prestación de servicios al sector externo, antes de establecer la sanción por cheques devueltos se revisará por parte del Jefe de Crédito Empresarial, si la causal es interbancaria o por el contrario es responsabilidad del girador (Falta de fondos, cuentas embargadas, chequera robada, entre otros) siempre y cuando la Empresa haya cumplido con los entregables acordados en los diferente contratos, proyectos o negociaciones por venta de servicios.

- La Empresa liquidará los intereses de financiación de los créditos directos sobre pagos, teniendo como límite las disposiciones emanadas por la area Financiera con respecto al interés para créditos de consumo y ordinario. A los clientes con estado distinguido se les liquidará una tasa menor.
- Los intereses de mora de los créditos concedidos para financiación de matrícula se liquidarán teniendo en cuenta la tasa de mora definida anualmente por el comité Financiero y que no debe superar a la tasa máxima estipulada por el área Financiera.
- Basados en el flujo de caja, en las necesidades económicas de los clientes y en la situación económica del país, la Dirección Financiera recomendará anualmente un cupo de crédito directo con la Empresa para la financiación de pagos tanto de clientes de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, el cual será aprobado por el Dueño de la Empresa y Gerente.

- Es política de la Empresa, para pagos de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online,

establecer tres (3) fechas para su respectivo pago con valores diferentes, en donde los dos (2) últimos valores corresponden a pagos extraordinarios. Para diplomados, seminarios, conferencias, talleres, se programarán dos fechas de recaudo, donde el último valor corresponderá al valor extraordinario.

- La Oficina de ayudas hará las evaluaciones de las solicitudes propuestas por los clientes para efectos de exoneración del recargo por pagos extraordinarios, previo análisis de la situación económica del cliente.
- Se impulsarán programas especiales de financiación de pagos para diversos tipos de población, con el fin de facilitar su ingreso a Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online a la Empresa y apoyar el desarrollo nacional, regional, municipal y local.
- Es política de la Empresa atender a todos los clientes que manifiesten dificultades económicas, y asesorarlos en la búsqueda de soluciones.

Recuperación de Cartera

- Se establecerán pautas y procedimientos de cobranza para las diferentes modalidades de crédito que se otorguen a clientes, con el ánimo de obtener una recuperación apropiada de cartera. La Empresa gestionará la cobranza mediante llamadas telefónicas, envío de telegramas, cartas o correo electrónico, redes sociales sistemas de comunicación, entre otros, tanto a los deudores como a los codeudores.
- Por política, se reportará a un operador logístico de cobranza aquellas deudas referentes a créditos de clientes que, después de agotada la gestión de cobro, no hayan sido recuperadas. Se reportará tanto al deudor como al codeudor, en el evento de que lo hubiere.

- Es política de la Empresa hacerle seguimiento mensual al proceso de recuperación de cartera por concepto de financiación de matrícula, para evaluar el comportamiento de los pagos y la calidad de los deudores.

CRÉDITO EMPRESARIAL

Recuperación de Cartera

- Se establecerán pautas y procedimientos de cobranza para las diferentes modalidades de crédito que se otorguen a entidades oficiales y privadas, con el ánimo de obtener una recuperación apropiada de cartera. La Empresa gestionará la cobranza mediante llamadas telefónicas, cartas o correo electrónico, sistemas de comunicación entre otros.
- Para facturación de Crédito Empresa por concepto de pagos; servicios y proyectos especiales, es política de la Empresa otorgar un plazo de pago de facturas a los clientes del sector empresarial de treinta (30) días calendario fecha factura; categorizando su cartera como cartera corriente; durante este periodo se lleva a cabo una gestión de cartera preventiva a través de email automáticos que genera el sistema de banner; a partir de este tiempo el promedio en días de recuperación de cartera oscila entre (45) y (60) días; en caso de incumplimiento se revisan las causas con los centros generadores del servicio para generar estrategias conjuntas; en caso necesario se cuenta con el apoyo de la oficina jurídica a fin de reforzar la gestión; teniendo en cuenta siempre las condiciones pactadas en los convenios; contratos y distintas negociaciones realizadas con los clientes.
- Es política de la Empresa hacerle seguimiento mensual al proceso de recuperación de cartera, por concepto de Crédito-Empresa, servicios y proyectos

especiales para evaluar el comportamiento de los pagos y la calidad de los deudores.

CONTABILIDAD

- Los estados financieros son preparados con base en los registros contables, mantenidos bajo la norma del costo histórico, siguiendo los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- La unidad monetaria utilizada por la Empresa para la preparación y presentación de los estados financieros y de la información contable es el peso colombiano.
- Los ingresos por actividades de educación y conexas, así como las donaciones para financiación de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online o destinadas a la ejecución de proyectos, se reconocen al momento en que se presta el servicio; para el caso de los ingresos por pagos de programas, se amortizan semestralmente; los correspondientes a diplomados, cursos, talleres, seminarios, conferencias son amortizados teniendo en cuenta la duración del programa académico.
- Contablemente, los egresos operacionales relacionados con la educación y otros conexos se reconocen por el sistema de causación.
- Para las inversiones en moneda extranjera (Dólares), el valor se ajusta de acuerdo con la tasa representativa del mercado (TRM) a la fecha de corte, y la variación se registra en la cuenta de diferencia en cambio en el ingreso o en el gasto, según haya devaluación o revaluación, respectivamente.
- Las transacciones en moneda extranjera (Dólares), se convierten a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado (TRM), certificada por la

entidad oficialmente reconocida para estos efectos, en la fecha de realización de la operación.

- El inventario de materiales en Almacén está valorizado al precio promedio.
- El costo de un elemento de propiedades, planta y equipo comprende:

  - El precio de adquisición, incluidos los aranceles de importación y los impuestos indirectos no recuperables menos los descuentos comerciales y las rebajas.
  - Los costos directamente atribuibles, requeridos para que pueda operar de la forma prevista por la administración.

  - La Empresa ha definido como política activar y generar etiqueta de control de activos para aquellas inversiones en propiedades, planta y equipos que individual- mente superen el medio salario mínimo legal vigente , con excepción y sujeto a análisis de la administración, de las inversiones realizadas en lote de: sillas, licencias, impresoras, repisas, gabinetes y modulares cuyo costo individual sea inferior a medio salario mínimo, con tratamiento especial para la no asignación de etiqueta individual.
  - Los terrenos no se deprecian. La depreciación de otros activos se calcula utilizan- do el método de línea recta para asignar su costo hasta su valor residual, durante sus vidas útiles estimadas.

  Edificios e Instalaciones fijas
  entre 52 y 100 años Muebles y
  enseres y equipos entre 10 y
  20 años Maquinaria y equipos

entre 3 y 30 años Vehículos
entre 4 y 7 años

Equipo de cómputo y comunicación entre 3 y 25 años

- La depreciación de las inversiones realizadas en sillas, licencias, impresoras, repisas, gabinetes y modulares se realizará dentro del mismo mes en que fue adquirida.
- La Empresa no estima valor residual para sus activos por considerar que éste no es relativamente importante, siendo por lo tanto depreciados en su totalidad.
- Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan a la cuenta de resultados a medida que se incurre en ellos. Se capitalizarán los valores invertidos en activos fijos que incrementen la vida útil efectiva del respectivo activo.
- Por política, se registran contablemente como cargos diferidos las becas concedidas a consultores a través del Programa de Desarrollo Profesoral, los cuales son amortizados a cuatro (4) años en promedio. Igualmente, los programas y licencias de software se registran en cargos diferidos y son amortizados a tres (3) años.
- Son registrados como ingresos diferidos los correspondientes a pagos, programas educativos y contratos celebrados a futuro, los cuales se llevan a ingresos en la medida en que se causen, así: seis (6) meses para ingresos de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online y contratos, de acuerdo con la duración del período académico o contrato.
- Acogiéndose a los principios de contabilidad generalmente aceptados, la Administración evaluará,

durante el período contable, la necesidad de realizar estimaciones contables para reflejar en los estados financieros aquellos costos y gastos cuyo monto exacto se desconoce, pero para efectos contables y financieros deben causarse oportunamente.

- Las cuentas de orden presentadas en los estados financieros incluyen responsabilidades contingentes, hechos o circunstancias que pueden generar derechos que afecten la estructura financiera de la Empresa, recursos destinados a inversión en la fundación patrocinada por la empresa mediante convenio asistencial, los libros en consignación, cheques posfechados, mercancía recibida en consignación, activos totalmente depreciados y otras operaciones que por su naturaleza deben ser registradas en cuentas de orden.
- Por política, al momento de hacer el cierre contable anual, los cheques girados y no cobrados son trasladados desde la cuenta de banco hacia las cuentas por pagar donde correspondan, de forma tal que los estados financieros reflejen la situación real de caja y bancos.
- Anualmente, las inversiones en acciones son avaluadas a valor de mercado con base en el valor intrínseco o valor en bolsa; cuando el valor de mercado sea menor que el costo ajustado de las inversiones, se registra una provisión con cargo a resultados. Cualquier exceso del valor de mercado sobre el costo ajustado de las inversiones al cierre del ejercicio es registrado separadamente como valorización, con abono a la cuenta patrimonial de superávit por valorizaciones.
- Los avalúos de las propiedades, planta y equipo son realizados cada tres (3) años por quienes cuenten con la idoneidad profesional requerida para su realización.

Cuando el costo neto de los activos ajustados por inflación hasta el 31 de Diciembre de 2006 supere el valor del avalúo técnico, el defecto es registrado como provisión con cargo al estado de resultados; en caso contrario, el exceso es contabilizado como valorización, con abono a la cuenta patrimonial de superávit por valorizaciones. En los periodos intermedios, los avalúos son ajustados con base en el índice de precios al consumidor y depreciados con base en la vida útil del bien.

3. POLÍTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA

COMPRAS

Comité de Compras

Tiene por objeto promover el cumplimiento de la normatividad en materia de compras por parte de las diferentes dependencias de la institución.

El Comité lo integran: el Dueño de la Empresa, Gerente, Director de Servicios Administrativos, el Jefe de Compras, el Asistente de Compras y los Analistas de Compras. Algunos invitados podrán asistir a las sesiones de trabajo del Comité, a efecto de que proporcionen información relacionada con la adquisición de bienes.

El Comité de Compras tiene las siguientes atribuciones:

- Responder con trasparencia, eficiencia y oportunidad a las necesidades de la Institución en materia de compras, a efecto que su operación contribuya a que los actos de las diversas instancias empresariales que tienen a su cargo la ejecución del presupuesto, reflejen un efectivo y óptimo aprovechamiento de los recursos.
- Revisar y, en su caso, proponer a la Gerencia Administrativa y Financiera las políticas y demás normas relativas a las adquisiciones.

- Tomar conocimiento de las inversiones aprobadas por el Dueño de la Empresa y Gerente para las áreas de la Empresa y brindar asesoría en la fase de planeación y ejecución de las compras.
- Velar porque las adquisiciones de bienes que la Empresa debe adquirir periódicamente, correspondan a los criterios de mejores condiciones de precio, calidad, confianza, plazos de entrega, acuerdos de pago, cumplimiento y experiencia de los proveedores.
- Velar porque las adquisiciones Analizar periódicamente el informe de la conclusión de los casos de incumplimiento por parte de los proveedores, los resultados generales del seguimiento proactivo y reactivo a la entrega de las compras y recomendar las medidas necesarias para evitar el incumplimiento.
- Elevar en actas las actuaciones que, en desarrollo del propósito antes enunciado, se lleven a cabo.
- Revisar periódicamente potenciales proveedores con el fin de incluirlos en la base de datos de proveedores de la Empresa.
- En general, llevar a cabo todas aquellas acciones que se requieran para el mejoramiento de los procedimientos aplicables a las adquisiciones de bienes.

Políticas generales de compras

☐ La Sección de Compras será la dependencia autorizada para efectuar compras de bienes que requiera la Empresa para el desarrollo de sus actividades de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online., administrativas. Para el caso de las áreas adscritas a la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, es la

Coordinación de Logística y Operaciones de esta Dirección la encargada de efectuar las compras de bienes, productos, insumos y servicios necesarios e inherentes al proceso de venta de productos y servicios en las áreas, teniendo en cuenta la estrategia de venta y los procedimientos y aprobaciones previamente establecidos para tal fin.

- ☐ La recepción de todas las compras será a través de la Sección de Almacén, con excepción de las compras por caja menor que serán entregadas directamente a la dependencia solicitante. Para el caso de las compras de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el recibo de las mismas se realizará en las bodegas destinadas para tal fin, con excepción de las plataformas educativas que podrá recibir en sus sistemas productos terminados relacionados con la naturaleza del negocio.
- ☐ La sección de compras no realizará reembolsos a funcionarios y consultores que adquieran bienes por fuera de los procesos establecidos.
- ☐ Es política de la Empresa que toda compra debe tener su asignación presupuestal. El presupuesto disponible deberá cubrir lo correspondiente a adquisición, instalación y puesta en servicio; de lo contrario, el administrador del centro de costo deberá solicitar un traslado a la Sección de Presupuesto. Se exceptúan las compras para inventarios destinadas al consumo y venta de productos.
- ☐ La decisión de compra por parte de una dependencia, se formalizará con el diligenciamiento de una requisición de compra.
- ☐ Las compras de bienes y servicios sólo se realizarán a proveedores formalmente registrados en la base de datos de la Empresa, con excepción de las compras realizadas a través de caja menor.

- ☐ Para compras nacionales e internacionales, se dará preferencia a aquellos pro- veedores que actúen en calidad de fabricantes y/o representantes directos del producto.
- ☐ Las dependencias deberán programar sus compras con la debida antelación, teniendo en cuenta las especificaciones de servicio del proceso de adquisición de bienes.
- ☐ Las compras serán autorizadas de acuerdo con las atribuciones establecidas en la escala de autorizaciones para contratar registradas en el capítulo Políticas de la Gestión Jurídica, numeral 6.1 y 6.2.
- ☐ Las solicitudes de compra de inversión que han surgido como prioridad y que no cuentan con presupuesto serán autorizadas por el Director de Servicios Administrativos y el Administrativo y Financiero de acuerdo con las atribuciones establecidas en la escala de autorizaciones para contratar, para ser cargadas al Fondo de Muebles de Equipos, aprobado en el presupuesto general de la Institución.

Cotizaciones

- ☐ Las órdenes de compra deberán ser soportadas con las cotizaciones correspondientes para su trámite.
- ☐ La Sección de Compras podrá apoyarse en las dependencias solicitantes para la búsqueda de proveedores y cotizaciones, a fin de cumplir las especificaciones técnicas requeridas de la compra solicitada. Las cotizaciones obtenidas deberán estar dirigidas a la Empresa y serán comparadas con las cotizaciones obtenidas por la Sección de Compras, donde finalmente se seleccionará la cotización más conveniente para la Institución.
- ☐ El número de cotizaciones necesarias que soporte el proceso de compra de un conjunto de bienes que puedan

ser suministrados por un mismo proveedor en una orden de compra, se regirá por los siguientes rangos:

Valor (antes de IVA)	Numero de cotizaciones
a. Hasta 2 SMMLV	Una (1) cotización
b. Entre 2 SMMLV a 6 SMMLV	Dos (2) cotizaciones
c. Mayor a 6 SMMLV	Al menos, (3) cotizaciones

- ☐ Para las compras de TIC de alta complejidad, necesarias para el desarrollo de proyectos de cobertura empresarial, la Dirección en Tecnología Informática y Comunicaciones será la responsable de realizar el proceso de compra con autorización del dueño de la empresa.
- ☐ Si por las condiciones de mercado no es posible contar con al menos tres (3) cotizaciones de determinado bien o servicio, se podrá realizar la compra justificando por escrito la causa correspondiente, con el visto bueno del Jefe de Compras, el Director de Servicios Administrativos y la autorización del Administrativo y Financiero, dependiendo del monto de la compra. En el caso de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, cuando el proveedor es único o fabricante de los insumos, elementos relacionados con arte, decoración y cultura, o que responda a una estrategia específica de venta, se podrá realizar la compra al proveedor encontrado, justificándose por escrito la causa correspondiente, con la evaluación del Administrador(es) o Jefe(s) de la unidad(es) correspondiente(s), la recomendación del Coordinador

de Logística y Operaciones, el visto bueno del Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial y la aprobación del Administrativo y Financiero.

Casos que aplican:

- Compras realizadas a proveedor único (fabricación especial, titular de la marca o distribuidor exclusivo en Colombia).
- Compras realizadas de productos relativos a decoración, arte y cultura
- Compras relacionadas con el surtido inicial de nuevas unidades de servicio y que dependan de la estrategia comercial de la misma.

☐ Así mismo, para la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, las compras y resurtido realizados referentes a casas editoriales, pedidos con diseño y/o requerimientos especiales, compras de oportunidad y todas aquellas relacionadas con la actividad comercial propia de las unidades adscritas a la misma, sólo será necesario la evaluación del Administrador o Jefe respectivo y la recomendación y/o aprobación del Coordinador de Logística y Operaciones ,del Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial y el Administrativo y Financiero de acuerdo con las atribuciones establecidas en el presente manual.

☐ Para la adjudicación de bienes se tendrá en cuenta fundamentalmente los aspectos relacionados con precio, calidad y plazos de entrega y demás factores que se consideren necesarios para obtener la mayor favorabilidad para la Empresa.

☐ Cuando se evalúen alternativas para la adquisición de bienes a través de una compra nacional o si se maneja como importación, se deben tener en cuenta

los siguientes criterios para la decisión:

- Costos
- Tiempos de entrega
- Garantía
- Servicios de postventa.

Órdenes de compra

☐ La compra de bienes y suministros será formalizada con el proveedor, atendiendo los procedimientos establecidos para ello, a través de una Orden de Compra o contrato, con excepción de las compras efectuadas por caja menor, y una vez recibida por parte del proveedor, se entenderá que acepta las condiciones allí mencionadas.

☐ La institución celebrará contratos para formalizar adquisiciones de acuerdo con los montos establecidos en el capítulo Gestión Jurídica, numerales 6.1 y 6.2. Dichos con- tratos se harán en forma escrita y clara, especificarán información completa de la negociación a realizar y buscarán proteger contractualmente a la Empresa. Asimismo, se exigirá el trámite de pólizas correspondientes tanto para los contratos como para las órdenes de compra, de acuerdo con lo establecido en el capítulo de gestión Jurídica.

☐ La Empresa debe exigir en todos sus contratos y órdenes de compra cuyos valores superen los 40 SMMLV, pólizas de seguro que amparen todos los riesgos, entendiendo por tales, el cumplimiento, la calidad, el buen manejo y correcta inversión de anticipos, con excepción de los siguientes casos:

☐ Para la compra de bienes capitalizables (activos), cuyo valor supere los 10 SMMLV, la Empresa

exigirá pólizas de calidad, excepto, electrodomésticos y computadores.

☐ Para la compra de bienes cuyo valor supere los 40 SMMLV y el plazo de entrega sea hasta 3 días hábiles, la Empresa no exigirá póliza de cumplimiento.

☐ Para la compra de bienes cuyo valor supere los 20SMMLV y el proveedor requiera anticipo, la Empresa exigirá pólizas de correcta inversión de anticipos.

☐ Para la compra de vehículos, software e importaciones sin intermediario en Colombia, la Empresa no exigirá pólizas de seguro.

☐ Las órdenes de compra elaboradas por las Unidades de Servicio y Logística Empresarial responderán a los lineamientos empresariales contemplados en el presente manual.

☐ Si el valor de la compra supera los 150 SMMLV, la Empresa le exigirá póliza de seriedad de oferta. Para contratos y órdenes de valores inferiores, queda a elección del Jefe de Compras la exigencia de tales pólizas.

☐ Cuando el proveedor de los artículos para las oficinas administrativas sean las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, no se requerirá elaboración de orden de compra, de acuerdo con el proceso de gestión para la adquisición de bienes. Sólo se requerirá elaboración de orden de compra cuando los bienes y suministros se carguen al inventario del Almacén.

☐ Las compras de sistemas virtuales plataformas, software y demás dependencias de la Empresa serán realizadas por la unidad de tecnología, con excepción de los libros electrónicos los cuales será adquiridos a través de la Sección de Compras. La compra de libros para el Instituto de Idiomas para uso en los programas de

Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. y/o los que se carguen al inventario del Almacén, será gestionada por la Sección de Compras a través de los distribuidores autorizados en el país.

☐ Para las compras con cargo al Inventario, se elaborará una orden de compra maestra, que consiste en negociar los precios y la cantidad total de productos de inventario que se consumirán en el transcurso de un (1) año. Estos productos serán entregados y facturados parcialmente por el proveedor de acuerdo con las cantidades definidas por la sección de Almacén.

☐ Para la compra de sustancias químicas controladas, la Oficina Jurídica será la dependencia responsable de gestionar actividades encaminadas a solicitar o renovar el Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes, solicitar ampliaciones de cupos y/o solicitar la inclusión de nuevas sustancias ante el ente estatal encargado de tal fin.

Importaciones

☐ La Sección de Compras garantizará que todas las compras a proveedores en el exterior cumplan con la reglamentación aduanera vigente. Cualquier compra que se realice a proveedores del exterior deberá ser formalmente nacionalizada.

☐ La Empresa efectuará directamente la gestión de importación de bienes, y solicitará asesoría externa en los casos que lo ameriten.

☐ Para los eventos en que los bienes adquiridos bajo la orden de compra sean importados por el proveedor, mediante la aceptación de la orden de compra el proveedor declara que dichos bienes fueron importados

bajo la reglamentación legal vigente cancelando todos los impuestos correspondientes y eximiendo de tales costos a la Empresa. La orden de compra debe dejar explicita esta política por escrito. Para los bienes que sean activos se solicitará declaración de importación si su valor unitario es superior a 4 SMMLV.

☐ En los casos de compras por Internet cuya única modalidad de pago sea tarjeta de crédito se utilizarán los servicios de una empresa de mensajería especializada, es propuesta por la Dirección de Servicios Administrativos y aprobada por el área administrativa y Financiera, cotizando y analizando valores agregados para las labores de recepción, transporte y nacionalización de los bienes importados. Para el caso de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, (de Alimentos y bebidas y de Almacenes y Diseño) para las labores de recepción, transporte y nacionalización de los insumos y productos importados, dejando constancia en las actas que soporten la valuación y selección de los mismos.

☐ Para la importación de bienes de alta tecnología, la Empresa gestionará el descuento arancelario ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Para los proyectos de investigación avalados por Colciencias la Dirección de Investigación, Desarrollo e Innovación será la encargada de tramitar la exención de IVA en caso que lo requiera el proyecto.

☐ Para la definición de especificaciones técnicas relacionadas con la compra de bienes especializados, la Empresa se asesorará de su recurso humano capacitado en el área respectiva, con el fin de tomar la decisión de compra más acertada.

Registro de proveedores de bienes y servicios

Comité de Evaluación de Proveedores

Es el organismo responsable de planear, coordinar y hacer seguimiento a la reevaluación integral de los proveedores de bienes y servicios críticos teniendo en cuenta los criterios de cumplimiento, conformidad y servicio. El Comité está integrado por los representantes de las áreas de Compras, Almacén, Mantenimiento, Planeación, Servicios Generales, Comunicaciones y Relaciones Públicas, Infraestructura TIC, Unidades de Servicio, Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Laboratorios virtuales.

Funciones y responsabilidades:

- El Comité de Evaluación de Proveedores definirá a principios de cada año los criterios de selección de proveedores críticos, los proveedores que se evaluarán y los rangos de calificación para su clasificación como estado activo, inactivo o período de prueba.

- El Comité de Evaluación de Proveedores se reúne semestralmente para verificar que los responsables de la adquisición de bienes y servicios hayan realizado todas las reevaluaciones y los análisis a los proveedores críticos seleccionados.

- Recomendará la inactivación de un proveedor en el Sistema Banner de acuerdo con su resultado consolidado del año de reevaluación.

- El Comité de Evaluación de Proveedores verificará el envío del comunicado con el resultado de la reevaluación anual a los proveedores críticos, para que aquellos que cumplen reafirmen sus puntos

fuertes y aquellos que cumplen parcialmente establezcan sus planes de mejora para reforzar sus puntos débiles. Los proveedores críticos que no cumplen quedan inactivos durante un año y pueden presentar sus planes de mejora después de este período.

- Verificará que el responsable de la reevaluación haya solicitado el cambio del estado del proveedor de acuerdo con el resultado de la reevaluación integral.

- El Comité verificará el cumplimiento de las acciones y compromisos de los planes de mejora establecidos por los proveedores críticos que cumplieron parcialmente ó no cumplieron.

☐ La Sección de Compras será la dependencia responsable de adelantar el registro de los proveedores que integrarán la base de datos de proveedores de la empresa. Para el caso del registro de proveedores de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, este proceso se realizará por intermedio de la Coordinación Administrativa y Financiera de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial.

☐ La creación y cualquier cambio en los datos del registro de proveedores deben ser formalmente solicitados.

☐ Los proveedores de bienes y servicios incluidos en la base de datos de proveedores de la Empresa deberán estar legalmente constituidos y cumplir los requisitos establecidos por la Empresa para su registro.

☐ Por política, se realizará una evaluación y re-evaluación a los proveedores de bienes y servicios críticos seleccionados de acuerdo con los criterios definidos. Esta actividad será responsabilidad de cada área

involucrada en los procesos de adquisición y recibo de bienes y servicios y a través del comité de evaluación de proveedores se garantiza el cumplimiento. El comité de compras de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística empresarial debe también realizar dicha evaluación de sus proveedores.

☐ En los casos en los cuales existan convenios interempresariales con proveedores que busquen el mejoramiento de la cobertura y la calidad en la Empresa, mediante la creación de fondos para ayudas, becas, financiamiento a clientes o infraestructura, dicha alianza se constituirá en valores agregados para la evaluación en la selección de proveedores y para la adjudicación, en buenos términos comerciales (relación costo - beneficio) de compra venta de productos y/o servicios.

MANTENIMIENTO

Mantenimiento de la planta física, maquinaria, muebles y equipos.

☐ El proceso de mantenimiento de la Empresa se centralizará en la Oficina de Mantenimiento.

☐ Todos los servicios de la Sección de Mantenimiento deberán ser canalizados a través del Centro de Soluciones de la empresa, por lo canales de comunicación definidos.

☐ Todos los servicios solicitados a través del Centro de Soluciones de la empresa serán registrados en el sistema de información y se entregará al usuario un número de servicio.

☐ Los servicios de mantenimiento serán atendidos según los acuerdos de servicio establecidos para cada caso.

☐ La Sección de Mantenimiento, con el propósito de contribuir a la eficiencia de las diferentes actividades

empresariales, mantendrá una infraestructura básica en planta física, maquinaria, muebles y equipos con servicios, acorde con las necesidades de desarrollo.

- ☐ La Sección de Mantenimiento diseñará e implementará planes de mantenimiento preventivo, que le permitan conservar su planta física y activos fijos en óptimas condiciones.
- ☐ La Sección de Mantenimiento diseñará e implementará normas y procedimientos ágiles, sencillos y eficaces para la atención de las solicitudes de servicios de mantenimiento correctivo.
- ☐ Para la definición de especificaciones técnicas relacionadas con la instalación de equipos especializados, la Sección de mantenimiento se asesorará de su recurso humano capacitado en el área respectiva, con el fin de proceder con la contratación de instalación.
- ☐ Los costos de instalación de todo equipo nuevo deberán ser cargados al mismo rubro presupuestal del cual fueron adquiridos. Adicionalmente, estos costos se llevan como adición al activo.
- ☐ Las solicitudes de instalación de equipos nuevos de laboratorio deben hacerse simultáneamente con la solicitud de compras, con el fin de adelantar las obras de infraestructura que requiera el equipo.
- ☐ El mantenimiento de maquinaria y equipos se realizará, en la medida de lo posible, con el representante autorizado para Colombia de la marca del equipo. En caso de no existir, la Empresa buscará a la persona natural o jurídica capacitada y con experiencia disponible en el mercado local, nacional o internacional que preste sus servicios a un costo

razonable.

☐ Cuando se realice una invitación a cotizar, el número de cotizaciones necesarias que soporte el proceso de contratación, se regirá por los siguientes rangos:

Valor (antes de IVA)	**Numero de cotizaciones**
a. Hasta 2 SMMLV	Una (1) cotización
b. Entre 2 SMMLV a 6 SMMLV	Dos (2) cotizaciones
c. Mayor a 6 SMMLV	Al menos, (3) cotizaciones

☐ Adicionalmente, se debe tener en cuenta los siguientes casos en los cuales se puede tramitar contratación con una sola cotización:

- Para contratistas que sean representantes autorizados para Colombia de la marca del equipo a nivel local, nacional o internacional
- Para el mantenimiento de los vehículos de la Empresa se hará en la medida de lo posible con el concesionario del vehículo o talleres autorizados.
- Contratistas especializados y exclusivos en la ejecución de determinadas obras.
- Trabajos de emergencia que afecten la seguridad física de personas, equipos y medio ambiente.

☐ Si no se identifican en el mercado al menos tres (3) contratistas que puedan cotizar determinada obra solicitada por una dependencia por tratarse de un trabajo especial, se podrá realizar la contratación justificándose por escrito la causa correspondiente. Para montos igual o superior a 6 SMMLV se realizará análisis de costos. Se aprobará de acuerdo al manual de atribuciones, numerales 6.1 y 6.2 del capítulo de Gestión Jurídica.

- ☐ La Institución celebrará contratos y órdenes de trabajo para formalizar servicios de mantenimiento. Se harán en forma escrita y clara, especificarán información completa de la negociación a realizar y buscarán proteger contractualmente a la empresa. Asimismo, se exigirá el trámite de pólizas correspondientes tanto para los contratos como para las órdenes de trabajo.

- ☐ Los pagos a los contratistas y proveedores deben responder a lo definido en el contrato u orden de trabajo. En caso de presentarse diferencias, entre lo contrata- do y ejecutado, éstas deberán ser justificadas mediante un cuadro de liquidación y aprobadas según el nivel de atribuciones, numerales 6.1 y 6.2 del capítulo Políticas de la Gestión Jurídica y por la interventoría si existe para dichos proyectos.
- ☐ Todos los contratos de obra deben ser liquidados y recibidos a satisfacción, a través del acta de entrega, una vez haya concluido su objeto y se reciba a satisfacción.

SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD

Zonas verdes en las sedes de la empresa

- ☐ Será política empresarial mantener un campus rodeado de naturaleza, con jardines acordes a nuestro clima y un alto nivel de arborización.
- ☐ La Sección de Servicios Generales diseñará planes de mantenimiento y mejora para campos y jardines, y velará por mantener maquinaria y equipos con tecnología de punta.
- ☐ La Sección de Servicios Generales mantendrá capacitado al personal en sostenimiento de campos y jardines, y manejo de maquinaria para conservarlos en buenas condiciones acorde a los lineamientos de la

Institución.

- ☐ El sostenimiento de campos y jardines será desarrollado por funcionarios de la Empresa adscritos a la Sección de Servicios Generales. Cuando se requiera la contratación de una compañía especializada, esta contratación será responsabilidad de la Sección de Servicios Generales. Se invitarán al menos tres (3) empresas del mismo nivel técnico y capacidad de contratación.

Aseo

- ☐ Será política empresarial mantener el campus limpio con las condiciones para el desarrollo de la operación de la Empresa y el bienestar de la comunidad empresarial.
- ☐ La Sección de Servicios Generales diseñará planes de trabajo para garantizar que la planta física mantenga un ambiente agradable y aseado como sitio de trabajo.
- ☐ La Sección de Servicios Generales diseñará planes de mantenimiento y mejora para las labores de aseo, y velará por contar con maquinarias y equipos que mejoren la productividad.
- ☐ El servicio de aseo será prestado por funcionarios de la Empresa adscritos a la Sección de Servicios Generales, y/ o por personal perteneciente a una compañía especializada en este campo. Esta contratación será responsabilidad de la Sección de Servicios Generales. Se invitarán al menos tres (3) empresas del mismo nivel técnico y capacidad de contratación.

Servicios empresariales y de logística

- ☐ Será responsabilidad de la Sección de Servicios Generales la gestión de contratación de transportes terrestres a nivel local e intermunicipal para

consultores y administrativos. Para ello se identificará a los proveedores y se contratará teniendo en cuenta los requerimientos y las condiciones económicas para la prestación del servicio.

☐ La Sección de Servicios Generales prestará apoyo en la logística y organización de eventos empresariales de tipo académico y cultural.

Gestión Ambiental

☐ Realizar tratamiento de sus aguas residuales mediante tecnologías amigables con el medio ambiente para ser utilizadas para riego de campos y jardines.

☐ Gestionar e implementar programas integrales de manejo de residuos.

☐ Promover el ahorro de recursos renovables (agua, energía, entre otros) para reducir el impacto negativo al medio ambiente.

☐ Mantener personal capacitado en la operación de programas de gestión ambiental.

Políticas generales de Contratación de Servicios

La Sección de Servicios Generales será la dependencia autorizada para efectuar contratación de servicios inherentes a sus funciones que requiera la Empresa para el desarrollo de sus actividades de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online y administrativas. Para el caso de servicios relacionados con la realización de eventos empresariales y actividades de mercadeo de las unidades de servicio y logística empresarial (alquiler de sonido, sillas, tarima, iluminación, decoración, pantallas de video, orquesta, músicos, vallas, personal de logística y apoyo, intervenciones lúdicas y todo aquello inherente a la producción, acondicionamiento, dotación, ejecución y

reacondicionamiento de eventos) será la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial la dependencia autorizada para efectuar la contratación de los mismos de acuerdo con las atribuciones contenidas en el presente manual y los lineamientos del Comité de Selección de Proveedores para Eventos Empresariales.

☐ Todos los servicios contratados por la Empresa deben tener previo a su realización la Orden de Servicio. Cuando el proveedor tenga un contrato formal con tarifas establecidas con la Empresa la orden de servicio se podrá reemplazar con un formato de autorización de pago autorizado por la sección que prestó el servicio y la sección de servicios generales

☐ La recepción de los servicios estará a cargo de las dependencias solicitantes mediante constancia de recibido en las actas de entrega una vez haya concluido su objeto y se reciba a satisfacción.

☐ La Empresa no realizará reembolsos a funcionarios y consultores que adquieran servicios por fuera de los procesos establecidos. Para aquellos casos justificados por emergencia, urgencia o por su impacto se requerirá aprobación del Director de Servicios Administrativos.

☐ Es política de la Empresa que toda contratación de servicio debe tener su asignación presupuestal. El presupuesto disponible deberá cubrir lo correspondiente a la adquisición, del servicio; de lo contrario, el administrador del centro de costo deberá solicitar un traslado a la Sección de Presupuesto.

☐ La decisión de contratación de servicios por parte de una dependencia, se formalizará con el diligenciamiento de la solicitud de elaboración de orden de servicio.

☐ Las contrataciones de servicios sólo se realizarán a proveedores formalmente registrados en la base de datos de la Empresa.

☐ Las dependencias deberán programar sus solicitudes de contratación de servicios con la debida antelación, teniendo en cuenta las especificaciones de servicio.

☐ Las contrataciones de servicios serán autorizadas de acuerdo con las atribuciones establecidas en la escala de autorizaciones para contratar registradas en el capítulo Políticas de la Gestión Jurídica, numeral 6.1 y 6.2**.**

Cotizaciones

☐ Las órdenes de servicio deberán ser soportadas con las cotizaciones correspondientes para su trámite.

☐ La Sección de Servicios Generales podrá apoyarse en las dependencias solicitantes para la búsqueda de proveedores y cotizaciones, a fin de cumplir las especificaciones técnicas requeridas de la contratación solicitada. Las cotizaciones obtenidas deberán estar dirigidas a la Empresa.

☐ El número de cotizaciones necesarias que soporte el proceso de contratación de servicios se regirá por los siguientes rangos:

Valor antes de IVA	**Número de Cotizaciones**
Hasta 2 SMMLV	Una (1) cotización
Mayor a 2 SMMLV y menor a 6 SMMLV	Al menos, dos (2) cotizaciones
Mayor a 6 SMMLV	Al menos, tres (3) cotizaciones

☐ Para la escogencia del proveedor, se tendrá en

cuenta: precio, calidad del servicio, garantías, cumplimiento, servicios pre-venta y post-venta, y demás factores que se consideren necesarios para obtener la mayor favorabilidad para la Empresa.

☐ Si por las condiciones del tipo de especialidad del servicio no es posible contar con el número de cotizaciones indicadas según el monto, se podrá realizar la contratación del servicio justificando por escrito la causa correspondiente, con el visto bueno del Jefe de Servicios Generales, el Director de Servicios Administrativos y la autorización del Administrativo y Financiero, dependiendo del monto de la contratación del servicio. En el caso de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, cuando el proveedor es único o es el prestador del servicio, se podrá realizar el servicio con proveedor encontrado, justificándose por escrito la causa correspondiente, con la evaluación del Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial y la aprobación del Vicerrector Administrativo y Financiero.

Casos que aplican:

- Proveedor con el cual se tiene establecido un convenio de precios y/o ser- vicio.
- Proveedores de servicios relativos a diseño, decoración y arte.
- Proveedores relacionados directamente con actividades de mercadeo y promoción de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial
- Proveedores escogidos en el Comité de selección de eventos institucionales.

Órdenes de Servicio

☐ La contratación de servicio será formalizada con el

proveedor, atendiendo los procedimientos establecidos para ello, a través de una Orden de Servicio, requisición directa o contrato, y una vez recibida por parte del proveedor, se entenderá que acepta las condiciones allí mencionadas.

- ☐ La Institución celebrará contratos para formalizar adquisiciones de acuerdo a los montos establecidos en el capítulo Gestión Jurídica, numerales 6.1 y 6.2. Dichos contratos se harán en forma escrita y clara, especificarán información completa de la negociación del servicio a realizar y buscarán proteger contractualmente a la Empresa. Asimismo, se exigirá el trámite de pólizas correspondientes tanto para los contratos como para las órdenes de servicio.

- ☐ La Empresa debe exigir en todos sus contratos y órdenes de servicio cuyos valores superen los 20 SMMLV, pólizas de seguro que amparen todos los riesgos, entendiendo por tales, el cumplimiento, la calidad, el buen manejo y correcta inversión de anticipos. La que aplique de acuerdo al caso.

Políticas de seguridad física de personas y activos

Comité de Seguridad

Es el organismo que imparte los lineamientos de seguridad integral, proporcionando las políticas de seguridad internas, a fin de velar por mantener un ambiente seguro para clientes, consultores, funcionarios y visitantes, así como sobre los activos de la empresa.

El Comité de Seguridad está integrado por el Administrativo y Financiero, el Director de Servicios Administrativos, el Director de Gestión Humana, el Auditor General, el Director de Planeación, el Director Jurídico, el

Director de Tecnología Informática y Comunicaciones, el Director Financiero y el Jefe de Servicios Generales.

Políticas generales de seguridad

- ☐ Será responsabilidad de la Sección de Servicios Generales la contratación del servicio de vigilancia de la Empresa.

- ☐ Las normas de seguridad empresarial se regirán por los estándares que para el efecto rigen para entidades de educación superior.
- ☐ La seguridad empresarial se fundamentará en el respeto a las personas y sus creencias, siempre y cuando éstas no vayan en contravía de la misión, visión y políticas empresariales.
- ☐ La Empresa mantendrá el equipo humano necesario debidamente dotado y entrenado para preservar la seguridad de personas y bienes dentro de la Institución.
- ☐ La gestión de seguridad será desarrollada por funcionarios de la Empresa adscritos a la Sección de Servicios Generales, y por personal perteneciente a compañías de vigilancia privada, registradas ante la Superintendencia de Vigilancia, y seleccionada mediante invitación privada.
- ☐ La seguridad de la Empresa se apoyará en la tecnología y medios físicos necesarios para hacer su trabajo eficiente.
- ☐ Las normas de seguridad empresarial se acogerán a los reglamentos institucionales vigentes y a las leyes de la República de Colombia.

- ☐ Es política empresarial impedir el ingreso de materiales, sustancias y elementos que pongan en

riesgo la convivencia dentro de las sedes de la empresa.

- ☐ Se prohíbe el ingreso de armas de fuego a las instalaciones de la Empresa y sus sedes alternas.
- ☐ Es política de la Empresa llevar una base de datos de todas las personas que la visitan.
- ☐ La Empresa no se responsabiliza por objetos personales dejados en salones, áreas comunes y parqueaderos.
- ☐ Las nuevas obras o remodelaciones deberán incluir en su infraestructura física sistemas de seguridad que permitan detectar oportunamente intrusiones y conatos de incendio para evitar daños a las personas y los bienes.
- ☐ Todo funcionario será responsable por la pérdida o daño de los activos, muebles y equipos de oficina que estén bajo su responsabilidad, siempre que se demuestre su negligencia o falta de control.
- ☐ La Empresa implementará el uso de tecnología de punta en los sistemas de seguridad electrónica tales como sistemas de alarmas, cámaras de seguridad, sistemas de detección de incendios que sea necesario utilizar, de acuerdo con el plan de seguridad y el presupuesto aprobado.

ALMACÉN

Políticas relacionadas con el manejo de inventarios

- ☐ Todas las adquisiciones de insumo que la Empresa realice a través del proceso de Gestión de adquisición de bienes, generando una orden de compra deberán entrar únicamente por la Sección de Almacén o ser recibida por un funcionario del Almacén en cualquier

sitio o sede de la Empresa de acuerdo con la naturaleza del producto o las condiciones contratadas. Para el caso de las compras de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el recibo de las mismas se realizará en las bodegas destinadas para tal fin, con excepción de productos digitales que podrá recibir en sus instalaciones productos terminados relacionados con la naturaleza del negocio.

☐ Todo insumo recibido debe tener una orden de compra o de trabajo previamente aprobada.

☐ Todo insumo debe ser recibido con una remisión o guía del transportador. Las facturas deben ser recibidas por la Sección de Archivo, con excepción de las facturas provenientes de proveedores de las unidades de servicio y logística empresarial que serán recepcionadas por la Coordinación de Logística y Operaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin. Para el caso de productos digitales, será la coordinación de esta unidad de servicio la encargada de recepcionar las facturas de los proveedores de acuerdo con las consideraciones del presente manual.

☐ Para las compras directas recibidas en el Almacén, se deberá informar al usuario solicitante para que ordene, a quien corresponda, retirar el material, en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de la notificación correspondiente.

☐ Se debe contar con las herramientas necesarias que permitan mantener un inventario mínimo de materiales y elementos de consumo necesarios para garantizar una óptima operación empresarial. Para el caso de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, los inventarios estarán sujetos a los requerimientos y temporadas de venta.

☐ Toda salida del Almacén deberá tener un respaldo presupuestal y estar soportada por la solicitud electrónica del centro de costo respectivo. En el caso de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, toda salida estará respaldada por un documento soporte, teniendo en cuenta el procedimiento establecido para cada unidad.

☐ Las solicitudes de Ediciones para donación y venta de libros deben venir con una requisición debidamente aprobada. Las solicitudes de transferencia deben tener un correo de aprobación por parte de la Dirección la empresa o quien ésta designe, adjuntando el documento de transferencia generado previamente.

☐ Almacén principal deberá garantizar la adecuada preservación de los productos almacenados y a su vez velar por la calidad en la entrega de los mismos.

Políticas relacionadas con el manejo de activos

☐ Todas las adquisiciones de bienes sujetos de activación deberán entrar únicamente por la Sección de Almacén o ser recibidas por un funcionario de Almacén en cualquier sitio o sede de la Empresa de acuerdo con la naturaleza del bien o las condiciones contratadas. Se hace excepción para los casos de algunos equipos que son recibidos por los ingenieros de proyectos los fines de semanas y días festivos, quienes deberán reportar oportunamente el recibo de los bienes o activos para que continúe el proceso

☐ La Empresa considera como bienes activables las propiedades, plantas y equipos que representan los activos tangibles e intangibles (licencias) destinados para la operación normal, con vida útil superior a un año y cuyo costo de adquisición antes de impuesto sea mayor a medio salario mínimo mensual legal vigente. Cuando el

elemento de propiedad, planta y equipo cumpla con las condiciones para ser reconocido como un activo, el valor a capitalizar comprenderá: A) El precio de adquisición, honorarios legales y de intermediación, los aranceles de importación e impuestos no recuperables después de deducir descuentos comerciales y rebajas. B) Todos los costos directamente relacionados con la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista. Aplican excepciones contempladas en el procedimiento "Activar y entregar activos".

☐ Los activos son asignados a los funcionarios con contrato de trabajo indefinido o mayor a 1 año. Cuando el contrato de trabajo es inferior a 1 año, los activos se asignan al jefe inmediato o a la persona que éste designe siempre y cuando cumpla con la condición anterior. Se hace excepción para los cargos de directores de departamentos, jefes de sección, administrador, analista, arquitecto, asistente, auditor, coordinador, ingeniero, profesional de proyectos y secretarías independientemente del tipo de contrato. Dicho funcionario velará por el correcto uso del bien, y responderá por éste en caso de pérdida ó mal manejo.

☐ La entrega del bien se formaliza con un acta de entrega de bienes (df-FT-007) la cual es firmada digitalmente por el usuario y la sección almacén.

☐ Cuando se requiera un servicio de traslado o dado de baja de un activo, se debe diligenciar los formatos df-FT-120 y df-FT-121 respectivamente y enviarlo a la Sección de Almacén para verificación de la información, solicitud del servicio del movimiento a la sección de Servicios Generales y posteriormente se actualizan los datos en el Sistema de Información. Los

traslados y bajas de equipos de cómputo son canalizados a través de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.

☐ Se pueden dar 2 tipos de traslados:

- ☐ Traslado varios: Aplica cuando se presentan mudanzas, cambio de usuario o cambio de ubicación.
- ☐ Traslado al Almacén por remodelación o no uso del activo: Aplica cuando los activos son trasladados al Almacén debido a que éstos no están siendo usados, cuando se hacen remodelaciones de áreas o cuando se ha cumplido la vida útil. En estos casos y dependiendo del tipo de activo, se revisa la posibilidad de reubicarlos en la institución.

Para estos movimientos aplican los siguientes soportes y niveles de aprobación:

TIPO DE MOVIMIENTO	**VR A D QUISI C ION**	**F OR M A T O D ILIGEN C IA D O**	**JUST IF IC A C ION C LA R A D EL M OT IVO D E LA SOLIC IT UD**	**Vo B o JE F E SEC C ION**	**Vo B o D IR EC T OR ó D EC A N O D EL A R EA**
TRASLADO					
TRASLADOS VARIOS (Por mudanza, cambio de usuario o ubicación)	**N/A**	X	X	X	

TRASLADOS AL ALMACEN POR REMODELACION O NO USO DEL ACTIVO (Aplica cuando los activos son trasladados al Almacén debido a que éstos no están siendo usados o cuando se hacen remodelaciones de áreas)	**N/A** 8	X	X	X	X

- Se pueden dar 4 tipos de Bajas:

  - ✓ Baja por Daño: Activos en mal estado, que presentan daño irreparable o ausencia de repuesto. Se debe anexar un soporte técnico generado por la sección de Mantenimiento.
  - ✓ Baja por Obsolescencia Tecnológica: Aplica cuando el activo técnicamente no tiene repuestos en el mercado. Para las bajas de las Maquinarias y Equipos se debe justificar la obsolescencia, anexando soporte técnico del fabricante.
  - ✓ Baja por pérdida o robo: Corresponde a siniestros ocurridos dentro o fuera de la Empresa.
  - ✓ Otro: Corresponde a otro tipo de baja no contemplada en los tipos anteriores. Se debe justificar claramente el tipo de baja.

Para estos movimientos aplican los siguientes soportes y niveles de aprobación.

TIPO DE		JUSTIFICACI		VoBo DIRE	INFORME	INFORME	DEN	COM

MOVIMIENTO	FORMATO DILIGENCIADO	ON CLARA DEL MOTIVO DE LA SOLICITUD	VoBo JEFE SECCION	CTOR O DECANO DEL AREA	TECNICO C SU APROBADO POR JEFE CORRESPOND	FABRICANTE (MAQ Y EQUIPO)	UNCIA (FISCALIA O SIJIN)	PAÑÍA DE SEGUROS*
BAJAS								
BAJA POR DAÑO (Daño irreparable, en mal estado o ausente de repuesto)	X	X	X		X			X
BAJA POR PERDIDA O ROBO (Siniestros ocurridos dentro o fuera de la Empresa)	X	X	X	X			X	X
BAJA POR OBSOLENCIA TECNOLOGICA (desuso de las maquinas, equipos y tecnologías motivada no por	X	X	X	X		X		

un mal funcionamiento del mismo, sino por un insufiente desempeño de sus funciones en comparación con las nuevas maquinas, equipos y tecnologías introducidos en el mercado)								
PARA TODOS LOS CASOS:								
SI EL VALOR DE ADQUISICION ESTA ENTRE 10 Y 40 SMMLV, REQUIERE VoBo DEL DIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.								
SI EL VALOR DE ADQUISICION ES MAYOR A 40 SMMLV, REQUIERE VoBo DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.								

*Para los casos que por su valor amerite, la Dirección Financiera evaluará y realizará el reclamo a las compañías de seguro.

Toda solicitud para dar de baja por daño deberá soportarse con un informe técnico (CSU) donde se justifique el motivo de la baja y debe contar con el VoBo del Jefe correspondiente según el tipo de activos. Esta solicitud debe ser enviada a Almacén para posterior evaluación de su baja en el sistema siguiendo las aprobaciones correspondientes:

Oficina que	Grupo de activos	Aprob

propone		ador
Jefe de Mantenimiento	Equipos de laboratorio, audiovisuales, plantas eléctricas y aires acondicionados	Comité Financiero
	Otros activos, tales como Muebles y equipos de oficina, equipos de cocina, deportivos, de música y Vehículos.	
Jefe de Mantenimiento/Jefe de Operaciones TIC	Equipos de cómputo y telefonía	
Jefe de Servicios Generales	Equipos de seguridad electrónica, equipos de aseo y mantenimiento de jardines.	
Jefe de Alimentos y bebidas	Equipos de Cocina y Muebles	

- Toda solicitud de baja de activos (maquinaria y equipo), por obsolescencia tecnológica, deberá ser soportada por un informe del fabricante donde avale tal motivo y deberá tener el VoBo del Director ó Decano del área correspondiente.
- Semestralmente se entregará al comité financiero un informe sobre los activos que se propone dar de baja con su respectiva justificación para su aprobación Antes de dar de baja en el sistema, la sección de Almacén, examina el estado y tipo de activo con el fin de determinar si es apto para ser reubicado internamente en la Empresa, de acuerdo a lo establecido en el df-CP-005 Actividad 8. Los activos dados de baja y que se

encuentren en buen estado, son entregados al área de Bienestar Organizacional para que se encargue de la disposición final, ya sea para venta a funcionarios o donación a entidades.

- El informe de activos no encontrados durante los inventarios físicos es presentado ante el comité financiero para su revisión, análisis y posterior aprobación por parte del Administrativo y Financiero.
- Cuando el activo se de baja por pérdida o robo, ya sea fuera o dentro de la empresa, el usuario debe notificar durante las siguientes 24 horas de haber detectado el siniestro, un informe detallado de modo, tiempo y lugar (a las oficinas de Dirección de Servicios Administrativos, Almacén, Seguridad, Tesorería, Contabilidad, Auditoría, Asuntos Laborales y Seguridad informática si es equipo informático) de lo sucedido con el Vo. Bo. del jefe inmediato, del Director del área o de- cano y el respectivo denuncio ante las autoridades pertinentes. Para los casos que por su valor amerite, la Dirección Financiera evaluará y realizará el reclamo a las compañías de seguro.

SERVICIOS AUDIOVISUALES

Políticas generales de servicios audiovisuales

- Al final de cada año el Coordinador de Recursos Audiovisuales relacionará las propuestas de compras de equipos al Director de Servicios Administrativos para su respectiva aprobación.
- Los equipos audiovisuales, tales como videobeam, computadores portátiles y sistemas de amplificación y amplificadores de voz, entre otros, serán administrados por la Coordinación de Servicios Audiovisuales a fin de facilitarlos en préstamo para las

actividades académicas de los diferentes programas de pregrado y postgrado, cursos de extensión, investigación, y actividades administrativas.

- La Empresa invertirá en equipos audiovisuales de acuerdo con las necesidades académicas y el crecimiento de los programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.
- La Empresa evaluará permanentemente la tecnología existente en el mercado para seleccionar los equipos audiovisuales que se ajusten a sus necesidades de sus programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.
- Es política empresarial mantener las aulas de clase y laboratorios dotados con recursos audiovisuales para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Las estadísticas del número de equipos y utilización anual de los mismos se entregan anualmente a la Oficina de Planeación para el informe estadístico.
- Es política de la Empresa velar por la custodia de los equipos audiovisuales, por lo que se deberá realizar un permanente conteo y verificación de su ubicación y estado.
- Todos los equipos audiovisuales estarán cubiertos por una póliza de seguros, de acuerdo con las políticas empresariales sobre seguridad física de activos.

Políticas generales sobre los servicios que se prestan.

- En el servicio que se ofrece en las clases de las Aulas Magistrales, los auxiliares de Servicios Audiovisuales sólo hacen entrega y recibo del salón y de los equipos al profesor, docente o facilitador de la clase en el horario correspondiente, el auxiliar no permanece en el salón.

- Los equipos audiovisuales que se requieren para lugares distintos a salones de clases, se tramitan por la página "Sistema de Reservas de Recursos", este servicio sólo aplica para funcionarios. A los clientes no se les facilita equipos en préstamos, estos deben ser tramitados por el docente o facilitador o profesor, un funcionario de empresa, cuando se trate de actividades de grupos a clientes.
- Los computadores portátiles que administra solo se facilitan para trabajar con los videobeam en clases, eventos o actividades administrativas de carácter interno o externo. No se facilitan para la elaboración de tesis, investigaciones, trabajos personales o como soporte de equipos fijos en las oficinas administrativas dentro o fuera de la Empresa.
- Los préstamos de equipos audiovisuales para ser utilizados fuera de los predios de la Empresa deben ser tramitados por los jefes o Directores de Departamentos, por lo menos con tres días de anticipación y en día hábil, El transporte y la instalación de los equipos corre por cuenta del usuario o el Departamento respectivo. Los equipos solo se facilitan si la actividad es organizada por la Empresa, pero si la actividad es programada por otra Institución, los equipos deberán ser alquilados a algún proveedor de la ciudad. Ningún convenio de la Empresa incluye el préstamo de equipos audiovisuales.
- Dado que la programación de equipos y de turnos de los auxiliares se realiza el día anterior a las 5:00p.m, la atención de solicitudes para el mismo día no es posible. Los eventos más importantes en los cuales se requiera del personal de Audiovisuales fuera del horario establecido, debe solicitarse con anticipación para

autorizar el servicio, por la implicación de costos extras que de esto se deriva. Los equipos que sean solicitados fuera de las horas que presta servicios la Coordinación de Servicios Audiovisuales, serán entregados al usuario quien deberá encargarse de su traslado, instalación. Los equipos no deben dejarse abandonados en el lugar de la actividad, mientras los equipos se encuentre fuera de Audiovisuales son responsabilidad del usuario.

- Las actividades se atienden de lunes a Viernes hasta las 8:00p.m, y los sábados hasta la 1:00p.m de la tarde, después de ese horario la oficina que organiza corre con los costos de horas extras y transporte.

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO

El Comité de Archivo es el grupo asesor responsable de definir las políticas y los programas de trabajo y los planes relativos a la función archivística de la Institución, cuya función es la de asesorar a la alta dirección de la entidad en materia archivística y de gestión documental.

El Comité está integrado por el Director de Servicios Administrativos, el Jefe de la Sección de Archivo, el Director de la Oficina Jurídica, el Director de Tecnología Informática y de Comunicaciones, el sistema integrado de gestión, el Director de Auditoría General. Podrán asistir como invitados, con voz pero sin voto, los demás funcionarios que el Comité determine, especialistas, historiadores, usuarios, etc.

Funciones y responsabilidades:

- Asesorar a la alta dirección de la entidad en la aplicación de la normatividad archivística
- Aprobar la política de gestión de

documentos e información de la empresa.

- Aprobar las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental de la Empresa y someterlas a los procedimientos de validación y registro que se requieran.
- Llevar a cabo estudios técnicos tendientes a modernizar la función archivística de la Empresa, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de la información en la gestión de documentos electrónicos.
- Aprobar el programa de gestión de documentos físicos y electrónicos presentado por la sección de Archivo de la Empresa.
- Aprobar el plan de aseguramiento documental con miras a proteger los documentos contra diferentes riesgos.
- Evaluar y dar concepto sobre la aplicación de las tecnologías de la información en la entidad teniendo en cuenta su impacto sobre la función archivística interna y la gestión documental;
- Aprobar el programa de gestión documental de la entidad.
- Aprobar las formas, formatos y formularios físicos y electrónicos que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones y procesos;
- Apoyar el diseño de los procesos de la Empresa y proponer ajustes que faciliten la gestión de documentos e información, tanto en formato físico como electrónico.
- Aprobar la implementación de normas técnicas nacionales e internacionales que contribuyan a mejorar la gestión documental de la Empresa.
- Consignar sus decisiones en Actas' que

deberán servir de respaldo de las deliberaciones y determinaciones tomadas

- Hacer seguimiento a la implementación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en los aspectos relativos a la gestión documental.
- Ejercer las funciones adicionales que le asigne la alta Dirección de la empresa en materia de archivos y gestión documental.

POLITICAS DE LA SECCION DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

- Es política Empresarial, que las comunicaciones empresariales y los procedimientos archivísticos para la organización y clasificación de los documentos en los archivos de gestión, se realicen según los procedimientos establecidos en: "Instructivo elaboración de Comunicaciones y documentación organizacional, y el "Manual de uso de las Tablas de Retención Documental".
- La sección de Archivo y Correspondencia, es el área asignada para Coordinar las actividades o proyectos de Gestión documental empresarial.
- La sección de Archivo y Correspondencia atenderá servicios relativos al recibo y envío de correspondencia de carácter empresarial, producto de sus actividades académicas y administrativas.
- En los envíos nacionales e internacionales empresariales, no se debe enviar los siguientes objetos por restricciones contempladas en el Decreto 229 Art. 28 del Ministerio de comunicaciones: Las materias explosivas, inflamables o peligrosas, dinero en efectivo y otros objetos de valor, tales como moneda, platino, oro y plata

manufacturada o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier objeto precioso, armas, municiones y elementos bélicos de toda especie.

- Es política empresarial que todo envío de correo a nivel local, nacional e internacional debe tener su asignación presupuestal. De no existir disponibilidad en el pre- supuesto, el administrador del centro de costo deberá solicitar un traslado a la sección de Presupuesto.

4. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

POLÍTICAS DE COMPRAS DE RECURSOS COMPUTACIONALES

La Dirección de Tecnología Informática gestiona compras de tecnología (hardware y software) de alta complejidad, para lo cual se requieren al menos tres (3) cotizaciones comparables al mismo nivel técnico, exceptuando casos especiales donde el recurso sea ofrecido por un solo proveedor o donde la infraestructura tecnológica requiera recursos de una marca o proveedor específicos, lo cual debe estar debidamente justificado.

El plan general de inversiones debe presentarte ante el comité de presupuesto y será aprobado con las atribuciones de las instancias de la Empresa.

Acerca de las compras y las solicitudes

La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones administrará un fondo presupuestal para compra de recursos tecnológicos utilizados en puestos de trabajo, para:

- Renovación tecnológica de recursos adquiridos con fondos de la Empresa.

- Reposición por daños de equipos adquiridos con

fondos de la Empresa.

- Dotación de puestos de trabajo para nuevos cargos de consultores o funcionarios administrativos.

- Dentro de este fondo presupuestal puede haber asignaciones especiales de recursos para proyectos y necesidades del área administrativa y de apoyo Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.

- Las compras para renovaciones tecnológicas y dotación de puestos de trabajo para nuevos cargos, se realizarán preferiblemente en el primer trimestre del año.

- Las renovaciones y compra de nuevos equipos informáticos y de software de los laboratorios académicos se adquirirán con presupuesto de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. Para el caso de proyectos de investigación y para las unidades de negocio de la Empresa los equipos se adquirirán de sus respectivos presupuestos.
- Todas las solicitudes de compra de recursos computacionales se realizarán en la aplicación diseñada para tal fin, exceptuando las requisiciones para renovación tecnológica y cargos nuevos, que serán directamente diligenciadas en el Sistema de Información desde la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones y los proyectos de investigación para los que se utiliza el formato: Requisición de compras de recursos computacionales proyectos de investigación.

- Los funcionarios que solicitarán compras de recursos computacionales en el sistema de la empresa para tal fin.

- La Dirección de tecnología informática y Comunicaciones será la oficina encargada de revisar las solicitudes de compra de recursos computacionales, en cuanto a la ubicación y conectividad (corriente regulada y red de datos) y definir las especificaciones requeridas de los recursos solicitados de acuerdo a la justificación diligenciada en el sistema de la empresa.
- Las compras de recursos computacionales se realizarán de acuerdo con las asignaciones presupuestales que tengan las solicitudes realizadas.
- Los proyectos de investigación anexarán a la solicitud de compra, el presupuesto detallado de las inversiones en recursos computacionales aprobado por el área Administrativa y Financiera.

Acerca de la asignación

- Se asignarán equipos de cómputo en las oficinas de todos los funcionarios que ocupen cargos permanentes y que lo requieran para el ejercicio de sus funciones.
- Se asignarán equipos de cómputo a los consultores de tiempo completo de los diferentes departamentos académicos para que sean ubicados en sus cubículos.
- Se asignarán equipos de cómputo compartidos para uso de consultores de medio tiempo.
- Se asignarán equipos de cómputo a las secretarias, en la medida de lo posible, compartirán recursos, si la ubicación física lo permite.
- Los equipos de cómputo a asignar serán definidos teniendo en cuenta las actividades desarrolladas por el usuario, previo análisis de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.

- Se podrán adquirir equipos portátiles para consultores investigadores adscritos a un proyecto específico de investigación y desarrollo con financiamiento externo, durante la ejecución del proyecto. Solo se asignará un portátil por docente.
- Las impresoras serán compartidas por los usuarios que ocupen una misma área física, y se ubicarán en áreas de las secretarias, salvo solicitudes elevadas por funcionarios que manejen información de tipo confidencial.

- El software solicitado para uso de clientes solo se instalará en los equipos y oficinas de usuarios que dispongan de recursos computacionales adecuados, y será adquirido por la empresa o por el Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. El trámite de compra para el licenciamiento se debe realizar con un semestre de anticipación a la utilización.
- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones aprobará la implementación de herramientas en la nube. En el caso de que estas herramientas impliquen el tratamiento de datos personales se presentarán al Comité de Protección de Datos Personales y se aplicarán protocolos de seguridad.
- La configuración técnica de los recursos computacionales que se asignen será la requerida para atender las necesidades de acuerdo con la justificación de la solicitud.

Acerca de las recomendaciones y especificaciones técnicas

- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones será la oficina encargada de revisar las tendencias del mercado, conocer la tecnología de punta y mantenerse actualizada en el tema, con el fin de

definir especificaciones técnicas acertadas.

- Las especificaciones técnicas de una impresora las definirá la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones teniendo en cuenta el volumen de impresión y la calidad requerida.
- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones definirá las especificaciones técnicas de los recursos a adquirir; no definirá marcas y modelos de equipo, salvo excepciones donde la recomendación va sujeta a un equipo o software especial.
- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones definirá el estándar del software de propósito general y antivirus que se instalará en los equipos de la empresa.
- Todo equipo de cómputo adquirido para la Institución se conectará a la Red empresarial y nube, tendrá como mínimo instalado software de propósito general y el antivirus, de acuerdo al estándar empresarial.
- Todo software instalado en un computador debe estar debidamente licenciado por la Empresa. La instalación de software libre debe ser debidamente revisado por la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones y Auditoría.
- Los equipos Apple serán asignados solamente a laboratorios académicos y oficinas que los requieran para cubrir actividades de diseño gráfico y de edición de audio y video, previa aceptación por el dueño de la empresa.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Se presentan los lineamientos empresariales para regular la administración y utilización de los recursos y servicios de tecnología informática y de comunicaciones, en busca de prevenir y minimizar los riesgos informáticos a los que se encuentra expuesta la empresa, manteniendo la

confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información, servicios y recursos de la Red Empresarial y la nube.

Política de uso aceptable de los recursos

- La política de uso aceptable de los recursos informáticos no tiene el objetivo de imponer restricciones que vayan en contra de la cultura abierta, de confianza e integridad de la Empresa. El propósito de esta política es presentar unos lineamientos generales acerca del uso aceptable de los recursos informáticos de la Empresa, ya que su inapropiado uso puede exponer a la institución a riesgos tales como ataques de código malicioso, intrusiones, interrupción de los sistemas de información y de los servicios, robos de información y que se emprendan acciones legales contra la Empresa por incumplimiento de las leyes vigentes.

- Los recursos informáticos, incluyendo pero no limitándose a equipos de cómputo y comunicaciones, software, sistemas de información, sistemas operativos, medios de almacenamiento, cuentas que proveen acceso a los servicios TIC, correo electrónico e Internet, entre otros, son propiedad de la Empresa y deben ser usados en asuntos relacionados con actividades académicas y administrativas de la misma. En con- secuencia, el excesivo y abusivo uso particular de los recursos informáticos constituyen una violación a la prohibición de usar los útiles y herramientas suministradas por el patrono en objetos distintos del trabajo contratado, conforme a lo previsto en el artículo 60, numeral 8 del Código Colombiano Sustantivo del Trabajo y en el artículo 49, literales _____ y _____ del Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.

- La seguridad es el resultado de un trabajo en equipo, por lo tanto demanda la participación y soporte de todos los miembros de la comunidad universitaria que hacen uso de la información y de los recursos informáticos. Es responsabilidad de cada usuario conocer estos lineamientos y actuar de acuerdo con lo definido en ellos.
- Por razones de seguridad y eficiencia en el manejo de los recursos informáticos, la Empresa a través de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones y de la Oficina de Auditoría adelantará procesos de monitoreo y levantamiento de estadísticas sobre el uso racional de los mismos. Para tales fines, los usuarios deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

a) Para cumplir con la ley de derechos de autor, no se debe:

- Realizar copias de cualquier material protegido por las leyes de *copyright*, incluyendo pero no limitándose a software, libros, artículos, fotos, música o cualquier otro material.

- Instalar software para el cual la Empresa no tiene licencia. Solo se puede instalar software en calidad de prueba cuando un docente lo esté revisando para fines académicos o de investigación, para esto debe hacer la solicitud a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, que conjuntamente con Auditoría estudiará la viabilidad de su instalación.

b) Para garantizar la disponibilidad, la integridad y la confidencialidad de la información, no se debe:

- Instalar software gratis o de libre distribución, que se obtenga en Internet o por otro medio, sin autorización de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones y Auditoría.

- Compartir cuentas y/o contraseñas con ninguna persona, aunque ésta acredite la confianza del usuario, ya que las cuentas y/o contraseñas son de uso personal e intransferible.
- Divulgar o entregar contraseñas de acceso a los servicios o sistemas de información.
- Realizar cualquier actividad que tenga la intención de introducir programas maliciosos (tales como virus, gusanos, troyanos, ramsonware), programas que rastreen o exploten alguna vulnerabilidad en los equipos o que puedan comprometer los servicios informáticos de la Empresa o de terceros.
- Intentar ingresar a un equipo de cómputo o sistema de información para el cual no se tiene acceso permitido, así como utilizar una cuenta para la cual el usuario no está autorizado.
- Hacer uso de algún recurso informático con propósitos de ocio o lucro.
- Utilizar herramientas y/o técnicas para suplantar el remitente de un correo electrónico.
- Impedir u obstaculizar el funcionamiento o el acceso normal de cualquiera de los servicios TIC, de los datos, o de la red en sí.
- Interceptar la información que viaje por las redes cableadas o inalámbricas sin la debida autorización.
- Utilizar herramientas o programas que afecten la disponibilidad u operación de la red empresarial o los servicios TIC.
- Destruir, dañar, borrar, deteriorar, alterar o suprimir datos de los sistemas de información sin la debida autorización.

- Compartir, ceder o entregar datos o información a terceros sin la debida autorización.
- No contar con las autorizaciones o consentimientos para el tratamiento de información personal conforme a lo establecido en los lineamientos para la gestión de contactos e información personal, la política de privacidad empresarial, la Ley 1581 de 2012 y todos los decretos reglamentarios de protección de datos aplicables en Colombia.
- Responder a correos electrónicos en los que se solicite información de acceso a los servicios o sistemas de información.
- Dejar información confidencial o sensible expuesta en equipos cuyo acceso es público, o compartido sin la debida protección a la misma.

c) En cuanto al uso aceptable de los navegadores de Internet:

- Los exploradores o navegadores web dejan huellas mediante las cuales se puede realizar seguimiento a todos los sitios visitados y desde donde han sido visitados, por lo cual los recursos de la Empresa no deben ser usados para acceder a sitios en Internet cuyo registro pueda perjudicar tanto la reputación de la persona como la de la Empresa.
- El reglamento de servicios informáticos es parte activa de la política de uso aceptable de los recursos. La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones es la responsable de difundir y publicar el reglamento para el uso apropiado de los recursos de la red empresarial y sus servicios, y es deber de los usuarios seguirse por este reglamento.

Políticas de control de acceso a Servicios e Infraestructura TIC

Las siguientes políticas direccionan aspectos importantes para controlar el acceso a las áreas donde se encuentra la infraestructura tecnológica que soporta los servicios informáticos, y para garantizar la confidencialidad de la información logrando que solo los usuarios autorizados tengan acceso a ella.

Del acceso a áreas restringidas

- El acceso físico al área donde se encuentran los recursos informáticos críticos para la operación de la Empresa, tales como los equipos donde funcionan los sistemas de información, equipos de redes, equipos de telecomunicaciones y copias de respaldo de la información, está restringido solo a las personas autorizadas formalmente, que son aquellas que para realizar su función en la Empresa requieren de un acceso físico directo al área donde están ubicados dichos recursos. Existe un procedimiento documentado para el acceso del personal no autorizado.
- Se debe controlar el acceso a las áreas físicas identificadas por la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones como restringidas utilizando técnicas de identificación y autenticación. De igual manera, se debe mantener un registro histórico de los accesos a estas áreas.

Del acceso a los servidores

- Las siguientes políticas regulan el acceso por parte de los administradores y operadores de servidores que realizan funciones de administración, operación y supervisión:
- Los usuarios no tienen acceso directo a las consolas o interfaces del sistema operativo de los

servidores; sus accesos quedan limitados a los provistos por el servicio, aplicación o sistema de información soportado por el servidor.

- Los funcionarios que realizan tareas de administración y operación del servidor son las únicas personas que tienen acceso a todos los comandos y programas que permiten realizar las tareas de administración del sistema operativo. Para el caso de los equipos coadministrados, se autoriza el acceso sin restricciones al funcionario designado por la oficina o dependencia propietaria del servidor.

- Los funcionarios que realizan tareas de administración del servidor son los responsables de la definición de usuarios y asignación de roles a nivel de sistema operativo., lo cual debe realizarse teniendo en cuenta el principio del menor privilegio. Igualmente es responsable de la supervisión de los registros de acceso al servidor.
- El acceso remoto de los funcionarios que realizan funciones de administración y operación del sistema operativo de los servidores, deberá realizarse mediante técnicas que aseguren la confidencialidad e integridad de la información.
- Siempre que sea posible, se debe mantener un registro histórico de los accesos a los servidores.

Del acceso a las estaciones de trabajo

- Las estaciones de trabajo contarán con los mecanismos de control de acceso que garanticen que la persona que utiliza una estación es la que está autorizada para ello.

- El uso de las estaciones de trabajo compartidas será

responsabilidad de los jefes de cada área.

Del acceso a las redes de datos

- El acceso a todos los recursos de la red será controlado para prevenir ingresos no autorizados.
- Dado que la red de datos está distribuida en el campus, con diversos tipos de usuarios, se establecerán zonas de la red dependiendo del tipo de usuario que tiene acceso a ella, definiendo listas de acceso específicas para cada zona.
- Se debe controlar el acceso a los recursos informáticos y a los sistemas de información de acuerdo con la zona de la red y los equipos desde los cuales se intenta realizar el acceso.
- En el caso de redes inalámbricas es responsabilidad del usuario garantizar la confidencialidad e integridad de la información que se envía y recibe desde el dispositivo conectado a ésta.

Del acceso a los sistemas de información

- El acceso a los programas de los sistemas de información que soportan la gestión académica y administrativa de la Empresa, se hará mediante un esquema de identificación y autenticación del usuario; los niveles de acceso estarán definidos de acuerdo con el perfil del cargo del usuario.
- Los procedimientos de creación, desactivación y retiro de las identificaciones deben garantizar que solo los empleados activos de la Empresa tengan acceso a la información que requieren para desempeñar sus funciones.
- El acceso a los sistemas de información a través de la red deberá hacerse de manera controlada

verificando la zona de la red de datos desde la cual se está intentan do realizar el acceso; existen servicios que solo están orientados para ser utilizados dentro de una zona en particular, por lo cual se deberá negar el acceso desde otras zonas de la red.

- El acceso a los sistemas de información y servicios estará definido con base en roles y permisos de acuerdo con las funciones desempeñadas y será otorgado por la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones es la dependencia encargada de custodiar los datos que los sistemas de información empresariales generan, mas no se hace responsable por el mal uso que de éstos se pueda hacer por parte de los usuarios.
- Cualquier información requerida de un sistema de información por una persona que no tenga acceso a éste, será solicitada a la oficina responsable de dicho sistema y/o de la información.

Del acceso remoto seguro

- Se podrán utilizar únicamente las herramientas de acceso remoto seguro definidas y autorizadas por la Empresa.
- El acceso remoto seguro a la red y a los recursos de la Empresa será controlado utilizando técnicas de autenticación y cifrado de datos, en caso de que sea requerido.
- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones es la responsable de autorizar el servicio de acceso remoto seguro, de acuerdo con los perfiles de los cargos que requieran este servicio.
- La activación del servicio de acceso remoto seguro para funcionarios en incapacidad médica deberá

ser autorizado por la Gestión Humana.

- El acceso remoto seguro es un servicio controlado por la herramienta de gestión de activaciones y desactivaciones. Para la activación del servicio se tienen en cuenta el cargo y funciones de funcionarios. Los proveedores que brindan soporte o desarrollan productos TIC podrán contar con el servicio previa autorización.

Acerca de las cuentas de usuario y contraseñas

- Las identificaciones que proveen acceso a los servicios TIC son de uso personal e intransferible.
- El uso de las contraseñas como primera medida de control de acceso a los servicios y recursos debe seguir estrictamente las recomendaciones establecidas.
- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones podrá realizar cambio de contraseña en los siguientes eventos:
- Cuando se considere que la seguridad de los servicios de información pueda estar comprometida.

- Por pérdida u olvido de la contraseña por parte del usuario.

- Cuando se considere que la confidencialidad de la información puede estar comprometida.

- Los usuarios deben cambiar periódicamente las contraseñas según los mecanismos establecidos en los servicios a los cuales tienen acceso.
- Los administradores de servidores y productos TIC de la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones deben cambiar periódicamente las contraseñas de acceso a los recursos que administran.
- Las contraseñas de usuarios de cuentas privilegiados (Administradores de Base de datos, de

servidores, de equipos de conectividad, entre otros). deben ser complejas, es decir cumplir con requerimientos tales como contener caracteres especiales, combinación de letras y números, combinación de mayúsculas y minúsculas, no contener fechas de nacimiento o nombres personales, entre otros.

- En los sistemas operativos de los servidores solo deben existir las cuentas necesarias para la adecuada prestación del servicio, el monitoreo, la operación y para la administración segura del servidor.
- Los servidores, sistemas de bases de datos, sistemas de información y equipos de redes y comunicaciones no podrán entrar en producción con las contraseñas que traen estos sistemas por omisión.

Políticas de administración de los recursos

Las siguientes políticas direccionan aspectos importantes para la instalación, operación y administración de los recursos informáticos de hardware y software de la red de la Empresa, y tienen el objetivo de asegurar al máximo nivel posible la integridad y la disponibilidad de estos recursos.

La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones debe contar con más de una persona capacitada en la administración y soporte de los diferentes productos TIC y de los recursos que los soportan.

Acerca de los recursos de hardware/ Servidores / equipos de redes y telecomunicaciones

- Los servidores y equipos activos de la red de datos y de telecomunicaciones de ben ser adecuadamente configurados para protegerlos contra ataques informáticos y accesos no autorizados.

- Los servidores que soportan los diferentes servicios y sistemas de información de la Empresa, así como los equipos de redes y comunicaciones, deben ser operados y administrados con base en procedimientos documentados, asegurando de esta forma la eficiencia, efectividad y seguridad en su operación y administración. De igual forma, toda la documentación sobre la instalación, operación, configuración y administración de estos sistemas, de sus sistemas operativos y de los servicios que presta, debe estar actualizada y disponible para las personas autorizadas cuando se requiera.
- La Dirección de Tecnología Informática y de Telecomunicaciones debe garantizar la existencia de un plan de contingencia debidamente probado, que asegure la operación mínima de los servicios críticos, reduciendo el tiempo de indisponibilidad de los servicios debidos a fallas.
- La Empresa hará contratos de servicio de mantenimiento o recursos contingentes para minimizar el tiempo fuera de servicio de los servidores y equipos de redes y telecomunicaciones.
- Todos los servidores y equipos de redes y telecomunicaciones deben estar asegurados por pólizas que cubran siniestros tales como: robo, daño por corriente débil, incendio, inundación, asonadas, entre otros eventos.
- Toda operación que involucre un cambio en la configuración de la red debe ser formalmente planeada, autorizada y documentada, de acuerdo con los procedimientos de cambios definidos.

- Todos los elementos pasivos de red, incluyendo el cableado, debe ser instalado por personal calificado y supervisado por un funcionario de la Empresa, asegurando la integridad del cableado y de las tomas de datos.

Estaciones de trabajo y dispositivos móviles.

- Cada persona es responsable de procurar la confidencialidad e integridad de la información de los diferentes servicios y recursos TIC (Tecnología Informática y de Comunicaciones) que tiene a su disposición, y de los documentos empresariales que maneja en los recursos computacionales asignados.
- Todas las estaciones de trabajo deben estar aseguradas por pólizas que cubran siniestros tales como robo, daño por corriente débil, incendio, inundación, asonadas, entre otros eventos.
- Los usuarios son responsables del bloqueo de los recursos computacionales asignados, mientras esta no se encuentre en uso, con el fin de garantizar la seguridad de la información.
- Es responsabilidad de todos los usuarios notificar las pérdidas o robos de equipos informáticos, eventos que son gestionados como incidentes de seguridad.
- Deberán realizar copias de seguridad a los discos portables cada 7 días de trabajo.
- Tener doble copia de su trabajo en 2 medios virtuales o digitales.
- Responder por su información y la información de los programas y proyectos aplicando el buen uso de la información de acuerdo a la ley colombiana e internacional de derechos de autor y manejos de información y big data.

Acerca de los recursos de software

- El software, incluyendo sistemas operativos, sistemas de información, entre otros, debe ser adecuadamente configurado para protegerlo contra

ataques informáticos.

- Los sistemas de información de la Empresa deben ser operados y administrados con base en procedimientos documentados, asegurando de esta forma la eficiencia, efectividad y seguridad en la operación y administración de los sistemas.

- Debe existir, en la medida que los recursos empresariales lo permitan, ambientes de desarrollo separados de los ambientes de producción, y en lo posible en equipos diferentes.

- Todo software instalado en servidores, estaciones de trabajo y dispositivos móviles debe contar con su respectiva licencia; para los servidores la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones debe velar por el cumplimiento de los acuerdos de licencias; para las estaciones de trabajo y dispositivos móviles, cada usuario responsable del equipo, debe asegurar el cumplimiento de estas.

Políticas de seguridad de la información

Las siguientes políticas direccionan aspectos importantes para el procesamiento, almacenamiento, respaldo y transmisión de la información. Estas políticas tienen el objetivo de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada, almacenada y transmitida a través de los recursos informáticos de la Empresa, según los niveles de riesgo aceptables por la institución.

Acceso y procesamiento de la información

- El acceso a los datos en los sistemas de información solo podrá efectuarse mediante los programas o interfaces que conforman estos sistemas. En caso de ser

requerido un cambio en los datos para la atención de incidentes y solicitudes que no puedan ser realizados a través de las interfaces o programas de los sistemas, se deberá seguir un procedimiento que garantice que tales cambios serán debidamente autorizados y auditados.

- Debe existir más de una persona capacitada en el soporte a los programas aplicativos para atender las necesidades de usuarios en cuanto a consulta y manejo de la información.

- En la medida que sea posible, los administradores de los servidores, de las bases de datos, de los sistemas de información, de los servicios de correo electrónico, de la red corporativa y en general de todos los servicios TICs, deberán tener un acceso restringido a la información que se maneja en el sistema administrado.
- Los funcionarios que tengan a su cargo recursos informáticos no deben suministrar información de propiedad de la Empresa, ni facilitar su estación de trabajo a terceros, sin antes verificar que tales personas están autorizadas para acceder a esa información o para utilizar su estación.
- Los funcionarios no deben obtener, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, interceptar o divulgar información personal almacenada en las bases de datos de los sistemas de información, sin la debida autorización.

Transmisión de la información

- En la transferencia de información sensible o de carácter confidencial se debe garantizar en forma razonable su confidencialidad e integridad, por ejemplo, haciendo uso de técnicas de cifrados. Los servicios de autenticación de las páginas web y aplicaciones móviles

deberán ser configuradas para operar con mecanismos que aseguren la confidencialidad e integridad de la información transmitida.

- Se deben establecer mecanismos que garanticen la integridad de la información cuando ésta sea transferida de un sistema de información a otro, por cualquier medio, ya sea éste una copia en medio magnético o a través de la red o a la nube.
- Sólo se podrán realizar compras por Internet en sitios considerados como confiables, con los cuales se pueda establecer una comunicación segura haciendo uso de tecnologías de cifrado y autenticación.

Almacenamiento y respaldo de la información

- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones debe asegurar que la frecuencia de las operaciones de copias de respaldo realizadas a los servicios y sistemas de información y los procedimientos de recuperación de la información garanticen la continuidad de las operaciones de la Empresa.
- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones debe asegurar que los datos de los sistemas de información de la Empresa sean retenidos durante el período de tiempo adecuado para cumplir con los requerimientos legales y de la organización.
- Es responsabilidad del usuario llevar a cabo los procedimientos necesarios para realizar copias de seguridad de la información almacenada tanto en su estación de trabajo, en su cuenta de correo, como en otros medios.
- Se debe garantizar la integridad de la información en el proceso de recuperación de datos de un sistema de copia de respaldo al sistema de información o servicio en producción.

- Se establecerá para cada sistema o servicio TIC, la frecuencia con que se debe realizar el respaldo a sus datos. La definición de la frecuencia de respaldo a los datos estará a cargo de la oficina funcional responsable del sistema o servicio.
- Se establecerá para cada sistema o servicio los períodos de retención de las copias de respaldo de sus datos, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos de la ley y de la Empresa. La definición del período de retención de las copias de respaldo estará a cargo de la oficina funcional responsable del sistema o servicio TIC.
- Se realizarán pruebas periódicas para garantizar las copias de respaldo realizadas.
- Las copias de respaldo deberán ser guardadas en un sitio que cumpla con las condiciones ambientales requeridas por el medio físico de almacenamiento que las contiene; además, debe reunir las condiciones de seguridad apropiadas para evitar que estén al alcance de personal no autorizado. Las condiciones del sitio de almacenamiento de medios serán verificadas periódicamente.
- Las copias de respaldo deberán ser protegidas contra lectura por parte de personal no autorizado.
- Se establecerá para cada sistema o servicio la necesidad de tomar copias de respaldo adicionales, las cuales serán guardadas en sitios alternos, que deberán reunir las mismas condiciones ambientales y de seguridad de los sitios principales.
- El responsable de los procesos de copias de respaldo de un sistema o servicio deberá llevar una bitácora, con las anotaciones a que haya lugar sobre cada proceso.

- El responsable de los procesos de copias de respaldo de un sistema o servicio deberá llevar un registro detallado de las copias de respaldo vigentes.
- El responsable de los procesos de copias de respaldo de un sistema o servicio deberá seguir los procedimientos definidos para la operación y mantenimiento de las unidades y medios de respaldo.
- Solo se restaurarán datos en un ambiente de producción por alguna de las siguientes razones:
  - Porque se presentó una falla en el hardware y/o software del sistema donde reposan los datos que ocasionaron la pérdida o afectan la integridad de los mismos.
  - Porque se borraron intencional o no intencionalmente datos.
  - Porque se hizo una actualización del hardware y/o software del sistema donde reposan los datos.
  - Por error humano del área funcional, lo cual requiera realizar una restauración debidamente autorizada.
- Solo se restaurarán datos en un ambiente de desarrollo por alguno de los siguientes motivos:
  - Por requerimientos de auditoría a los datos.
  - Porque se necesita probar cambios que serán posteriormente aplicados en los ambientes de producción.
  - Porque se requiere realizar actividades de investigación para la gestión de incidentes de seguridad informática.
- Sólo se restaurarán datos mediante el procedimiento establecido para tal fin; dicho

procedimiento indicará los tiempos, las responsabilidades y los niveles de autorización requeridos para realizar la restauración.

- La Empresa dispondrá mecanismos para respaldar la información almacenada en estaciones de trabajo críticas.

Políticas de protección contra virus informáticos

- Todos los computadores de propiedad de la institución, con sistema operativo Windows y Apple deben tener instalado el software antivirus corporativo, el cual debe estar configurado de acuerdo con los estándares establecidos.
- Es responsabilidad de los usuarios reportar a la empresa, cualquier infección de código malicioso de los equipos a su cargo.
- El software antivirus y sus archivos de definición de virus deben mantenerse actualizados y corriendo a intervalos regulares, verificando que los computadores no se encuentren infectados.

- Todo mensaje de correo electrónico entrante o saliente será revisado por soluciones antivirus antes de ser entregado al destinatario final.

Detección y respuesta a incidentes de seguridad informática

- Se definirán criterios para la tipificación de incidentes de seguridad informática, los cuales serán gestionados de acuerdo con el procedimiento definido.
- Todo evento que pueda afectar la seguridad de la información o los sistemas. debe ser reportado oportunamente a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, según el procedimiento definido.

- Los incidentes de seguridad informática que comprometan datos personales, deberán ser reportados a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente y siguiendo los procedimientos definidos para tal fin.

Políticas de protección de datos personales

- El tratamiento de la información personal se regirá por las políticas de privacidad definidas por la Empresa.
- Se definirán roles y funciones para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente, entre ellos, el rol de Oficial de Protección de Datos Personales y el Comité de Protección de Datos Personales.
- Se definirán procedimientos para la atención de solicitudes de habeas data, acordes con lo que exige la normativa de protección de datos personales.
- Todas las bases de datos con información personal serán reportadas en el Registro Nacional de Bases de Datos, de acuerdo con los procedimientos definidos.
- Es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad empresarial, respetar las políticas y lineamientos definidos por la institución para el tratamiento de datos personales

Control de cambios en infraestructura y servicios TIC

- Todo cambio que se realice sobre la infraestructura tecnológica para el procesamiento de la información, comunicaciones y seguridad informática de la empresa debe ser controlado, gestionado, autorizado adecuadamente, sometido a una evaluación que permita identificar riesgos asociados que puedan afectar la operación y realizado en horarios que no

impacten la disponibilidad de los servicios de tecnologías de información críticos.

Políticas respecto a la administración de la seguridad informática

- Las siguientes políticas relacionan aspectos para la adecuada administración de la seguridad informática y reflejan la posición de la Empresa referente a los temas de educación e inversión en seguridad informática.

Responsabilidad del manejo de la seguridad de la información

- Todo el personal de la Empresa es responsable de la seguridad de la información a su cargo, por lo cual debe asegurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Educación en seguridad informática

- El jefe de seguridad informática debe divulgar entre todos los usuarios de los servicios y sistemas de información las guías, controles, riesgos, buenas prácticas e información necesaria para fortalecer la seguridad informática de la Empresa.

Inversión en seguridad informática

- La Empresa procurará asignar los recursos necesarios para la educación, la asesoría externa y la implantación de nuevos sistemas que garanticen un nivel óptimo de la seguridad informática, previa evaluación costo/beneficio que implican dichos sistemas.

POLÍTICAS DE SERVICIO EN LAS SALAS DE USUARIOS

- Las salas de usuarios son para el servicio de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online:

- Todas las clases de asignaturas de programas que tengan definidas horas prácticas con recursos computacionales en el plan de estudio.
- Las asignaturas que requieran servicio ocasional para clases y que demanden utilización de recursos computacionales.
- Los cursos de educación continuada que requieran utilización de recursos computacionales.
- Los clientes de la Empresa que requieran utilizar un puesto de trabajo con recursos computacionales para el desarrollo de su actividad de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual en línea.
- Las asignaturas de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online que requieran apoyo con recurso tecnológico para el desarrollo de sus clases.
- Realización de exámenes con apoyo de recurso computacional.

Acerca de las reservas

- Se requiere reservas de las salas para los siguientes casos:

  - Clases ocasionales de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. El docente o facilitador realizará solicitud con 24 horas de anticipación.
  - Cursos de educación continuada. El coordinador realizará solicitud durante la planeación del curso.
  - Clases de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. El coordinador realizará solicitud con 24 horas de anticipación.

- Las solicitudes de realización de exámenes digitales (Catálogo Web) de los diferentes programas académicos se deben realizar en la programación de la capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. Para los exámenes que no se incluyan en la programación académica, la solicitud debe realizarse con 48 horas de anticipación, sin embargo, no se garantiza la disponibilidad.

- Las solicitudes y reservas deben tener en cuenta que el número de clientes por grupo no puede exceder el número de licencias disponibles del software, así como tampoco el número de puestos de trabajo de la sala.

Asignación del servicio

- Se asignarán los servicios solicitados en las salas de usuarios teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y prioridades:
  - Las asignaturas que tengan definidas horas prácticas en el plan de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online y requieran servicio permanente.
  - Los clientes que requieran horas individuales para prácticas.
- Se asignará el servicio para clases ofrecidas que no tengan una duración menor a dos horas y de acuerdo con la disponibilidad de los recursos.
- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones solo asignará servicio con software licenciado por la Empresa y en equipos que no superen el número de licencias existentes. Toda solicitud de

instalación de software licenciado se debe hacer con 48 horas de anticipación a la clase.

- Se asignarán 2 horas para las solicitudes de exámenes.

Prestación del servicio

- Todas las asignaciones de servicio en las salas de usuarios se garantizarán hasta 15 minutos después de la hora de reserva.
- Los clientes que utilicen un computador de los asignados al servicio son responsables del almacenamiento de su información. (p.e., memorias USB, CD, Google Drive, nube, etc.)
- En el servicio el docente será el responsable de los computadores desde el momento en que se hace entrega de éstos en el salón de clase, hasta cuando son devueltos al funcionario supervisor.

POLÍTICAS DE SERVICIO Y RECURSOS INFORMÁTICOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA DE CONSULTORES

En la Sala de Informática para Consultores se brindan los siguientes servicios:

- Préstamo de puestos de trabajo dotados con computadores.
- Prueba de software especializado.
- Escaneo de información en papel.

- Podrán utilizar la sala todos los consultores de la Empresa que necesiten apoyo de recursos informáticos en el desarrollo de las actividades propias de su función de docencia, investigación y extensión.

- Los consultores que deseen utilizar los servicios que se prestan en la sala deberán realizar reserva; de otra forma, podrán hacer uso de los servicios solo cuando

exista disponibilidad.

- Los consultores con reserva que no se presenten perderán su turno 15 minutos después de haber pasado la hora de reserva. Este tiempo se asignará a otro que lo solicite.
- Se asignarán los recursos solicitados en la sala de consultores teniendo en cuenta su disponibilidad.
- Toda instalación de software en las estaciones de trabajo debe ser realizada por un funcionario de la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones, previa autorización.
- Existe un equipo en la sala de informática de consultores que estará en la red externa de la Empresa y en donde se podrá tener acceso a servicios que no estén habilitados vía web y que son restringidos dentro de la red de la Empresa por seguridad.
- La información que se guarda en los equipos no será respaldada por la Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones, es responsabilidad de cada usuario.

POLÍTICAS PARA EL AULA DIGITAL

- El aula digital es un salón de clase con tecnología que se rige por las mismas políticas definidas para las salas de usuarios.
- El aula digital puede ser reservada para realizar:

  - Clases presenciales para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje con el apoyo de los recursos tecnológicos allí dispuestos.
  - Clases en línea.
  - Videoconferencias, como apoyo a las clases de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.

- Producción de material educativo.
- Capacitación de consultores en TIC.
- Edición digital de clases en línea y material educativo.
- Clases con apoyo de recursos de cómputo

- Para hacer uso del aula digital, los Consultores, Coordinadores de programas de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, Directores de Departamento, y Directores de proyectos, harán una solicitud de reserva al Coordinador de Salas Informática de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
- Para hacer uso de la sala de edición, el docente debe realizar la reserva al Coordinador de Salas de Informática de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.

POLITICAS PRESTAMOS EQUIPOS PORTATILES A CLIENTES

- Se prestará un equipo por cliente diariamente para poder ser usado en cualquier sitio dentro de la Empresa. Los equipos no pueden ser sacados de la empresa.
- Para el préstamo de un equipo el estudiante debe presentar su carné y tener vigente su matrícula.
- El préstamo es máximo por cuatro horas diarias consecutivas. La no devolución dentro de ese tiempo genera una multa por hora adicional. Los clientes que no devuelvan el equipo el mismo día del préstamo (antes de 8:00 p.m.), además de pagar el valor correspondiente de la multa y no podrán prestar equipos nuevamente durante el semestre. Si el equipo sufre algún daño o pérdida, este

debe ser cubierto por el cliente.

- Después de 6:00 p.m. no se prestarán equipos
- Sólo se prestan equipos a clientes que no tengan multas pendientes.

POLÍTICAS CON RESPECTO A LA OFICINA ELECTRÓNICA EMPRESARIAL

Políticas con respecto a la asignación de identificaciones

- Adicional a las políticas de manejo de cuentas de usuarios y contraseñas, se define que la Empresa, por medio de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, proveerá de una identificación de acceso al Sistema de Oficina Electrónica Empresarial: Gerentes, Directores de Oficinas Administrativas, Jefes de Oficinas Administrativas, Docentes, facilitadores, profesores, consultores, Coordinadores de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, Directores de Departamento, Coordinadores y Asistentes de áreas académicas y administrativas; todas las cuentas definidas en este servicio deben ser a nombre de un funcionario, no se manejan cuentas genéricas.

Políticas con respecto al correo

- Los usuarios respetarán el conducto regular de las comunicaciones para el flujo apropiado de correo que se envía través de las plataformas.
- El usuario respetará los niveles de autoridad para la divulgación de políticas y procedimientos. La divulgación de políticas y procedimientos atañe a:
  - Docentes, profesores, facilitadores, directores, coordinadores.
  - Directores Departamento, previo visto bueno de los

directores de proyectos.

- Directores de Oficinas.
- Jefes de Oficinas, previo visto bueno de los Directores de Oficinas.
- Responsables directos de servicios, previo visto bueno de los Directores de Oficinas.

- El usuario de las plataformas guardará siempre un lenguaje de respeto y cordialidad haciendo de las comunicaciones una experiencia agradable.
- En las plataformas, el usuario tendrá acceso a grupos de distribución públicos creados y actualizados únicamente por el administrador de la plataforma, que le permitirán enviar correo a un conjunto específico de usuarios.
- Las comunicaciones de cobertura empresarial a todos los usuarios de las plataformas deberán gestionarse mediante la opción de circulares.
- Es responsabilidad de cada usuario efectuar el procedimiento de copiado anual de su base de datos que está en el servidor, en su computadora de escritorio, previa eliminación de documentos innecesarios, de acuerdo con el procedimiento y bajo las recomendaciones que diseñe y realice el administrador de las plataformas.
- Es responsabilidad de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones eliminar todos los mensajes de las bases de datos de correo en el servidor, con excepción de los mensajes que correspondan al período de vacaciones colectivas.

Políticas con respecto a la agenda personal

- Los usuarios de las plataformas mantendrán actualizada su agenda, y todas las solicitudes de

reunión se harán vía la plataforma.

Políticas con respecto al almacenamiento

- En las plataformas se asignará a los usuarios un espacio en disco para la base de datos de correo en el servidor, acorde con los requerimientos del intercambio de comunicaciones y la disponibilidad de recursos.
- El usuario es responsable de la utilización eficiente que haga del espacio asignado a él en los discos del servidor. Debe hacer limpieza periódica y borrado de los mensajes que no necesita.

POLÍTICAS DEL SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA

- La videoconferencia se prestará en los salones definidos para ello en las especificaciones de servicio de préstamo de recursos TIC.
- El uso de los recursos de videoconferencia debe ser solicitado con 1 semana de anticipación al evento y serán asignado por la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones de acuerdo con su disponibilidad.
- Toda videoconferencia requiere previamente la realización de una prueba técnica. El responsable la coordinará con la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones y los sitios remotos (sedes transmisoras y receptoras).
- El coordinador de la videoconferencia es responsable de los recursos desde el momento en que los recibe hasta cuando termina el evento y los recursos serán recogidos por el personal de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
- El coordinador del evento es responsable de la operación del equipo de videoconferencia durante la transmisión.

POLÍTICAS PARA SERVICIOS DE INTERNET

Respecto a la navegación en Internet

- El servicio de navegación podrá ser utilizado por clientes, consultores y funcionarios de la Empresa, así como también por algunos funcionarios de la Empresa, en la búsqueda de información útil para las labores académicas y administrativas.

- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones se reserva el derecho de restringir el acceso a páginas web que, de acuerdo con las políticas empresariales, igualmente, aquellas páginas y servicios cuya utilización afecte considerablemente el rendimiento del ancho de banda del enlace a Internet y que no sean relevantes para el desarrollo de las actividades académico-investigativas de la Empresa o puedan afectar la seguridad de los servicios o la información.

Respecto al correo electrónico

- La Empresa asigna, por medio de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, una identificación de la empresa para el manejo de correo electrónico y disco virtual a todos los clientes de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online y cursos libres en cada semestre, a funcionarios y consultores de tiempo completo y medio tiempo, a investigadores adscritos a proyectos de investigación empresariales y a catedráticos, a pensionados y a egresados. A funcionarios y consultores de tiempo completo y medio tiempo, se les asignan además los servicios de vídeoconferencia y gestión de vídeos. Todas las cuentas son activadas con el dominio difementes.com. difementes.net.

- En Marzo y Septiembre de cada año se desactivan las cuentas de clientes y consultores que no cuenten con matrícula y/o carga académica vigente; para las cuentas de los funcionarios que se retiran de la Empresa, siempre y cuando no sean clientes o egresados, serán desactivadas inmediatamente; si tienen un contrato temporal y se vence a fin de año se desactivan dentro de los 2 meses siguientes de su desvinculación para esperar si el siguiente año son nuevamente contratados, esto debido a que después del proceso de desactivación no se podrá recuperar su información.

- A los funcionarios que se retiren y sean clientes, no se le desactivará su cuenta difementes.com. difementes.net., se le cambiará su perfil, por lo que no seguirán contando con Mensajería instantánea y Gestión de videos.

- Al funcionario que se pensiona de difementes.com. difementes.net. se le cambiará el perfil por lo que no seguirá contando con Mensajería instantánea y Gestión de videos.
- La Empresa podrá cambiar la identificación de una persona para el servicio cuando lo considere necesario.
- Las cuentas de correo de pensionados y egresados tienen vigencia de cinco años y se reactivará automáticamente, en el mes de febrero del año que corresponda, previa revisión de la existencia de la persona.
- La Empresa no se hace responsable de la información que los usuarios almacenen en su cuenta de correo difementes.com. difementes.net. Es responsabilidad de cada usuario tener copias de respaldo

(BackUps) de todo el contenido que guarde en el servicio.

- Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas.
- Ningún servicio de Correo difementes.com. difementes.net. podrá ser utilizado con el fin de almacenar o transmitir información cuyo contenido sea ilegal, invasor del derecho de la privacidad, ofensivo a terceros o que atente contra los derechos de autor, marcas o patentes.
- Todos los mensajes de correo electrónico que entran y salen de la Empresa, así como todos los mensajes internos son chequeados por un sistema antivirus. En caso de detectarse un virus, el mensaje será inmediatamente eliminado sin posibilidad de recuperación.
- Todos los mensajes entrantes pasan el control anti spam. Aquellos mensajes identificados como spam serán dirigidos a una carpeta para facilitar al usuario la tarea de clasificarlos.
- Todos los mensajes enviados desde el sistema de correo, incluirán una nota de pie de página o Disclaimer, donde se aclara que los mensajes no representan opinión o consentimiento oficial de la Empresa, por lo que esta no adquiere ninguna responsabilidad por su contenido, salvo en el caso de funcionarios en ejercicio de atribuciones reglamentarias.
- Las cuentas de correo difementes.com. difementes.net. de los clientes, consultores y funcionarios de apoyo administrativo son estrictamente para usar en el desarrollo de la actividad académica y/o laboral de cada usuario y estarán asociadas a una persona responsable de la misma.
- Las cuentas de correo difementes.com. difementes.net. no personales (genéricas) estarán vinculadas a una Dirección u Oficina y el director o jefe de

la misma será el responsable de la cuenta.

- Las cuentas de correo difementes.com. difementes.net., se basan en los servicios ofrecidos por la compañía y por ello hereda todas las políticas de estos.
- El mal uso del servicio generará el cierre definitivo de la cuenta.
- Para el envío de correos masivos a dominios externos se utilizará la herramienta empresarial definida de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Respecto al espacio de almacenamiento para las cuentas de correo

- El espacio de almacenamiento para cada usuario será el que asigne el proveedor de sistema de correo dentro de sus políticas

Respecto a las listas de distribución de correo

- Se definirán tanto para los funcionarios, como para los clientes listas de distribución para facilitar los envíos masivos de correo.

Políticas de desarrollo y actualización del sitio web de la Empresa

El sitio web de la Empresa es de carácter difementes.com. difementes.net. y está compuesto por:

- La página principal, que contiene los enlaces con información de interés hacia el público externo; esta busca:
  - Proyectar la imagen y visibilidad empresarial hacia el mundo, permitiendo incrementar en forma ágil el contenido académico y científico, de tal forma que soporte el posicionamiento de la Empresa en rankings mundiales de sitios web académicos.

- Apoyar la oferta de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. y servicios empresariales, con el fin de posicionar la marca de la Empresa a nivel Nacional e Internacional.

- El acceso a los diferentes portales que contienen la información de interés segmentada para cada uno de los públicos Internos y externos.
- La información del sitio Web Empresarial se presenta en español con posibilidad de ser traducida en línea en inglés, cuando el usuario lo requiera.

Del contenido

- Toda la información y material que se publique en el sitio WEB de la Empresa debe cumplir los siguientes criterios:

  - Guardar relación con los propósitos y funciones empresariales.
  - Respetar los derechos de autor y marcas registradas.
  - Tener la información necesaria, adecuada y pertinente, sin excederse en la extensión de los contenidos.

- Los contenidos publicados en sitio web empresarial deben cumplir cualquiera de los siguientes propósitos:

  - Promocionar los productos y servicios que ofrece la Empresa, con el fin de soportar toda la función de mercadeo y promoción empresarial.
  - Divulgar la producción investigativa, académica e intelectual de la empresa, con el fin de apoyar su visibilidad nacional e internacional.

- Todo contenido publicado en el sitio WEB debe permanecer actualizado. Aquellas páginas que no se

encuentren actualizadas o que no se ajusten a las políticas de la Empresa serán deshabilitadas del sitio de la Empresa.

- La redacción, ortografía y sintaxis de los textos son responsabilidad de los aprobadores de contenido de cada comunidad (Página); La Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas puede intervenir y corregir los contenidos si encuentra errores en este.
- Con el fin de garantizar la coherencia de la información solo se entregará cuenta del editor de contenido a los funcionarios que hayan realizado la capacitación funcional de este y sobre redacción y sitios web. La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones, es la oficina encargada de la entrega de identificaciones.
- Las páginas de los programas de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online. tendrán, sin excepción, el nombre del programa, el código, el número de sistema o registros, una breve presentación del programa, el título que se otorga, la duración, y el plan de estudios por períodos académicos.
- Las páginas de los programas de postgrado tendrán, sin excepción, el nombre del programa, el código, el número del sistema, una breve descripción del programa, el título que se otorga, la duración, a quién va dirigido, la relación de los consultores y el plan de estudios.
- Tanto para los programas de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, cuando se ofrece en otra ciudad, se debe colocar el siguiente texto "Los programas ofrecidos en otras ciudades se hacen a través

de la modalidad de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.", en ningún caso se podrá hablar de sede.

- Tanto para los programas de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, cuando se ofrece en otras ciudades, en la sede de una institución de dicha ciudad, debe incluir el siguiente texto "Este programa se ofrece también en la ciudad de (Ciudad) en convenio con la Empresa (Nombre de la Institución).
- Las páginas de las revistas y series científicas tendrán el registro ISSN, el objetivo de la publicación, el índice de contenido y unos listados de las bases de datos, índices bibliográficos y red de revistas donde se encuentren referenciadas y/o indexadas.
- Las páginas de los grupos de investigación deben indicar el área a la que pertenecen, el nombre y correo electrónico del coordinador del grupo, objetivo del grupo, líneas de investigación, un listado de los investigadores con su respectivo enlace al Cvlac de cada uno de ellos; y en el caso de aquellos grupos clasificados en Colciencias, su categoría y el enlace al Gruplac. Los documentos científicos de los grupos de investigación ser referenciados desde cada una de las páginas de esto.
- Las páginas personales (blogs) de los consultores deberán contener información y publicaciones propias de su función docente investigativa y guardar relación con las políticas y normas empresariales, coadyuvando así al cuidado de la imagen de la empresa.

- Para garantizar la debida divulgación de la producción de investigación, académica e intelectual de la Empresa cada docente y/o grupo de investigación es responsable de publicar los documentos.

- Para la apertura o ajuste de una nueva página web, se deben seguir los procedimientos empresariales definidos para tales fines

De la publicidad

- El sitio de la Empresa en Internet solo hará referencia o enlazará a organismos externos, cuando se trate de páginas que den visibilidad a la gestión de la Empresa, tales como Empresas, bibliotecas, sitios de investigación o de interés cultural y de impacto social.
- Se incluirán logotipos de otras entidades externas únicamente en los siguientes casos:
- Cuando corresponda a actividades académicas desarrolladas entre las dos instituciones.
- Cuando sean membrecías, afiliaciones, redes académicas o de investigación.
- No se incluirán logotipos de empresas que patrocinen o auspicien proyectos, eventos y conferencias.

Del diseño

- Los diseños y contenidos de las páginas del sitio de la Empresa son de propiedad de la Empresa.
- Las imágenes empresariales utilizadas deben ser las permitidas en el Manual de Imagen e Identidad Corporativa.
- Cuando una página esté diseñada para recolectar información debe especificarse el uso que se dará a dicha información.

- Las dependencias no deben incorporar páginas en un dominio diferente al de la Empresa (difementes.com. difementes.net.).
- Para la publicación de contenido, imágenes y archivos en el sitio WEB de la empresa, se seguirán los

estándares relacionados en el manual de imagen corporativa de la página web.

- Toda imagen de video, foto, multimedia o animación que se publique en el sitio WEB debe provenir de:

  - Centro de Producción Audiovisual, cuando sean fotografías y/o videos.
  - Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones, cuando sean multimedia, animaciones y/o diseños gráficos.

- En caso de no ser producida por las áreas en mención, debe ser aprobada por cualquiera de ellas de acuerdo al tipo de pieza. En todos los casos debe cumplir con las disposiciones de derecho de autor empresariales o obras por encargo.

De las responsabilidades

- El jefe de la dependencia que publica información en las diferentes páginas que componen el sitio web de la Empresa, es responsable de velar por su calidad y actualización.
- Es responsabilidad de cada dependencia que publica y/o actualiza contenido en el sitio WEB de la Empresa realizar su propia revisión de estilo y ortografía.
- La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas velará por el cumplimiento de los estándares de diseño gráfico, tal como se establecen en el manual de imagen corporativa de la página web.
- Las páginas de los consultores de la Empresa (‘blogs’) son de apertura voluntaria y cada docente es responsable del contenido y archivos publicados, de su calidad, pertenencia y actualización. Lo publicado en los

blogs de los consultores, no representa el punto de vista de la Empresa. Por tal motivo en todos debe ser visible el siguiente texto "Los comentarios aquí consignados no representan la opinión o consentimiento oficial por parte de la Empresa, la cual no adquiere responsabilidad alguna por el contenido ubicado, salvo en lo que se refiere al ejercicio de las funciones y las atribuciones de los funcionarios de la institución con capacidad de representación para fines legales y/o académicos de acuerdo con los procedimientos empresariales. Estos contenidos no se podrán retener, grabar o usar con ningún propósito en contra de la Empresa.

- Las páginas de los grupos de investigación de la Empresa ('blogs') son de apertura voluntaria y cada coordinador del grupo es el responsable del contenido y archivos publicados, de su calidad, pertenencia y actualización. Lo publicado en los blogs de los grupos de investigación, no representa el punto de vista de la empresa. Por tal motivo en todos debe ser visible el siguiente texto "Los comentarios aquí consignados no representan la opinión o consentimiento oficial por parte de la Empresa, la cual no adquiere responsabilidad alguna por el contenido ubicado, salvo en lo que se refiere al ejercicio de las funciones y las atribuciones de los funcionarios de la institución con capacidad de representación para fines legales y/o académicos de acuerdo con los procedimientos empresariales. Estos contenidos no se podrán retener, grabar o usar con ningún propósito en contra de la empresa.
- Es responsabilidad de las divisiones académicas y/o grupos de investigación la publicación y la divulgación en el sitio web empresarial de la producción de investigación, académicas.

POLÍTICAS DE LOS PRODUCTOS TIC

Políticas de adquisición y/o desarrollo de sistemas de información

- La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones es la dependencia encargada de adquirir, desarrollar y dar soporte a los sistemas de información institucionales.
- Todo proceso de compra o desarrollo productos TIC dentro de la institución debe contar con la participación de personal de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, con el fin de:
  - Identificar la tecnología para la operación adecuada del sistema de información acorde con la plataforma existente en la institución.
  - Posibilitar la integración con los sistemas de información y servicios TIC existentes en la institución.
  - Garantizar la continuidad en la operación del producto TIC
- Todo sistema de información debe cumplir con los requerimientos de seguridad definidos por la institución.
- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones realizará análisis de riesgos de servicios críticos o sensibles que estén implementados en la modalidad de computación en la nube.

POLÍTICAS DE LA RED INALÁMBRICA

Sobre los usuarios

- El servicio de red inalámbrica está disponible para los miembros de la comunidad universitaria (clientes, consultores, personal administrativo y visitantes).
- El usuario es responsable de los elementos de

hardware y software de sus dispositivos personales necesarios para utilizar el servicio.

- El usuario aceptará la responsabilidad por cualquier acción realizada por otras personas desde el equipo de su propiedad o asignado, conectado a la red inalámbrica.

Sobre el servicio

- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones es responsable de la gestión de la red inalámbrica
- La Empresa no garantiza la privacidad y seguridad de sus datos y de las comunicaciones al utilizar este servicio.
- El usuario es el único responsable de la seguridad de la información que tenga en su equipo y que maneje utilizando el servicio de red inalámbrica.
- La información que es transmitida en este servicio no viaja cifrada. La Empresa no se hace responsable de la información que viaje por este medio.
- El uso de aplicaciones de demanden de un ancho de banda considerable, por ejemplo, streaming de audio y video, y otros programas recreativos, se toleran dentro de niveles razonables, los cuales, en ningún caso deberán afectar la disponibilidad del servicio.

Prohibiciones

Los siguientes servicios y/o actividades están prohibidos sobre la red inalámbrica:

- Saturar la red mediante la emisión de un tráfico excesivo, en forma intencional o no.

- El uso de software de intercambio de archivos anónimos, conocidos como clientes P2P y Torrent.
- Poner a disposición de terceros material ofensivo, obsceno, indecente o que afecte la buena imagen de otros.
- Escanear o probar la vulnerabilidad de equipos, sistemas o segmentos de red.
- Enviar mensajes no solicitados (spam), código malicioso o ataques internos o externos a la red empresarial.
- Modificar los parámetros de red de su equipo, tales como la dirección IP, máscara de red, puerta de enlace predeterminada y DNS. Tales parámetros se asignarán de manera automática.
- Proporcionar servicios de red tales como DNS, DHCP, BOOTP u otros servicios que pueden interferir con el funcionamiento normal de la red.
- Realizar la instalación de un punto de acceso inalámbrico y facilitar a terceros el uso de la red.
- Emplear la red inalámbrica de la Empresa con fines de lucro, actividades comerciales o ilegales.
- Crear y/o propagar un virus informático o código malicioso en la red.

Monitoreo y Registros

- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones realiza monitoreos y revisiones periódicas para detectar equipos no autorizados o mal configurados que puedan afectar la disponibilidad o desempeño del servicio.
- Los registros de acceso a la red inalámbrica son almacenados y podrán ser utilizados en la gestión de incidentes de seguridad, operación o en la investigación

de casos disciplinarios. Además podrán ser cedidos a las autoridades cuando así lo requieran.

Actividades de carácter empresarial sobre la red

- Para llevar a cabo cualquier tipo de actividad académica sobre la red inalámbrica de la Empresa, se debe notificar con anticipación a la dirección TIC para de esta manera poder garantizar el buen desarrollo de la misma.
- El servicio de exámenes en línea haciendo uso del catálogo web o cualquier otra plataforma en Internet, sólo será garantizado cuando éste sea previamente solicitado y aprobado por la dirección TIC
- Para hacer uso del servicio en eventos de concentración masiva de usuarios, debe solicitarse con anticipación a la dirección TIC, informando el lugar en el que se llevará a cabo el evento y el número de personas que harán uso de la red, para evaluar si es factible la prestación del servicio.
- No se garantiza el servicio de videoconferencias sobre la red inalámbrica

Cobertura

- La Dirección de Tecnología Informática y de Comunicaciones dispondrá de los recursos asignados para dar cobertura del servicio en el campus, dando prioridad a las áreas académicas y excluyendo áreas como parqueaderos, zonas deportivas, zonas verdes, contenedores y baños.

5. POLÍTICAS DE LA GESTIÓN JURÍDICA

La Secretaría General y la Oficina Jurídica procurarán que las actuaciones de la Empresa se sujeten en todo momento a las leyes vigentes, para lo cual facilitarán los

mecanismos para que la normatividad aplicable para toda la Institución logre tal objetivo.

La participación de la Secretaría General y la Oficina Jurídica en las actuaciones al interior de la Empresa, o con terceros en representación de la misma, debe garantizar que los intereses y derechos de la Empresa están legalmente protegidos, así como la observación de los principios tales como: eficiencia, transparencia en la gestión, ética, observación de la misión empresarial y el cumplimiento en general de los principios constitucionales y legales.

ESCALA DE AUTORIZACIONES PARA CONTRATAR

De acuerdo con las instrucciones y delegaciones que para el efecto imparta la Gerencia, todo ello con base en las previsiones estatutarias, la Oficina Jurídica debe precisar, cada año, la escala de autorizaciones correspondiente a la contratación de bienes y servicios por parte de la Empresa, para la vigencia respectiva.

CONTRATOS DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

La presentación de propuestas, expresiones de interés o la firma de contratos de investigación, capacitación, formación, educación o extensión en cuantías superiores a 3459 SMLMV para los de investigación y de 2767 SMLMV para los de extensión, requerirán de la autorización de los miembros del Comité de Dirección conforme al procedimiento establecido por éste y de acuerdo a la atribución delegada por el Consejo Directivo en los términos del artículo 7º del Reglamento Interno.

La representación de la Empresa en estos casos la ejercerá el dueño de la empresa y en caso de faltas temporales, los suplentes actualmente designados por la

gerencia, así: primer suplente, la parte Administrativa y Financiera; Segundo suplente, el Director Financiero.

OTROS CONTRATOS, ACUERDOS, OFERTAS Y/O CONVENIOS RELACIONADOS CON EL GIRO ORDINARIO DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.

Los contratos, acuerdos y/o convenios relacionados con el giro ordinario de la actividad de la Empresa cuya cuantía superen los 1200 SMLMV, requerirán autorización del dueños de la empresa en los términos establecidos anteriormente. Cuando se trate de proyectos de planta física que superen esa cuantía, la autorización la impartirá el Comité de Construcción como lo establece el respectivo reglamento.

No se encuentran sujetos a los límites anteriores, los actos encaminados al cumplimiento de obligaciones legales como el pago de impuestos, tasas, contribuciones, parafiscales, etc. o los que se derivan de la prestación de servicios públicos.

Cuando la Empresa participe en una licitación o concurso para una contratación por cuantía superior a los montos autorizados por el dueño de la empresa, es necesario que se obtenga la autorización previa por parte del Comité de Dirección, para participar en la actuación y para suscribir los respectivos contratos. De las autorizaciones anteriores, se informará periódicamente al Consejo Directivo.

Atribuciones para la suscripción de contratos y/o compromisos relacionados con la compra de bienes o servicios

En los contratos u otras modalidades convencionales que se adopten (órdenes de compra, trabajo o servicio, u orden de publicidad) cuyo objeto esté relacionado con la

compra de bienes o servicios, se tendrán en cuenta el siguiente régimen de autorizaciones:

☐ La Gerencia Administrativa y Financiera podrá suscribir contratos hasta por 720 SMLMV. Los contratos en cuantía superior, requerirán la autorización del rector;

☐ El director Financiero podrá suscribir contratos hasta por 350 SMLMV;

☐ La Directora de Planeación podrá suscribir contratos relacionados con la ejecución de proyectos de planta física, hasta por 85 SMLMV;

☐ Podrán suscribir contratos hasta por 40 SMLMV relacionados con las funciones propias de la respectiva dependencia:

- Director de Comunicaciones;
- Director de Servicios Administrativos;
- Director de Unidades de Servicios y Logística empresarial;
- El Director de Mercadeo

☐ Podrán suscribir contratos y/u órdenes de trabajo, servicio o compra hasta por diez (10) SMLMV, relacionados con necesidades propias de la respectiva dependencia:

- Director de la Oficina Jurídica
- El Jefe de compras;
- El Jefe de Mantenimiento;
- El Jefe de Servicios Generales;
- Coordinador de Logística y Operaciones Unidades de Servicio y Logística Empresarial.
- Coordinador de Mercadeo y Servicio al cliente Unidades de Servicio y Logística Empresarial.

☐ En todos los casos, los contratos deberán contar con disponibilidad presupuestal y cumplir con los procedimientos y controles establecidos en las disposiciones internas y especialmente en el Manual de Políticas Administrativas.

☐ El Centro de Producción Audiovisual deberá presentar un informe anual con el presupuesto de ingresos, gastos y excedentes a la Gerencia Administrativa y Financiera.

☐ Las dependencias indicadas anteriormente podrán expedir órdenes de compras, trabajo o servicios, según la dependencia de que se trate, en relación con los montos indicados y dependerán de la escala de autorizaciones para órdenes, establecida por la Empresa.

☐ La Dirección de Servicios Administrativos podrá realizar acuerdos contractuales de compraventa de bienes con valor de hasta 452 SMMLV todos los cuales, no obstante, deben ser realizados atendiendo las directrices de la Oficina Jurídica. Para el caso de la Dirección de Comunicaciones, cuando la orden de publicidad excede los 40 SMLV, la orden pasa por la aprobación de la Gerencia Administrativa y Financiera, y continúa su trámite ante el medio de comunicación.

☐ La Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial podrá realizar la contratación de servicios requeridos para asegurar la operación ante emergencias y posibles contingencias de acuerdo con las atribuciones y consideraciones establecidas en este capítulo, atendiendo las directrices de la Oficina Jurídica.

☐ Para todos los efectos, el representante legal de la Institución es el dueño de la empresa, quien por disposición estatutaria cuenta con dos suplentes, designación que actualmente recae en la Gerencia

Administrativa y Financiera y en la Dirección Financiera. Adicionalmente, la firma de contratos, convenios, pactos o compromisos y en general la facultad de comprometer a la Empresa con respecto a terceros, sólo podrá ser efectuada por quien ejerza las funciones de representación legal o aquellos en quienes se delegue tal atribución. Actualmente ejercen funciones de representación por delegación o mediante poder:

- El Director de la Oficina Jurídica, para suscribir en nombre y representación de la Empresa, todas las pólizas de seguro que tome la Institución para el aseguramiento de las obligaciones que adquiera o contraiga en cumplimiento de su objeto social.
- El Director de Gestión Humana para que represente a la Empresa en materia laboral, ante los trabajadores, autoridades administrativas o judiciales de carácter laboral y demás instituciones públicas y privadas en lo que tiene que ver con dicha materia. Dicha atribución comprende la facultad para suscribir los contratos laborales a nombre de la Institución y todas sus modificaciones, suspensiones y finalización de los mismos, responder las peticiones que se formulen, recibir notificaciones, otorgar poderes a abogados para atender actuaciones administrativas y judiciales, representar a la Empresa en interrogatorio de parte, realizar pagos previos los trámites y autorizaciones internas, conciliar, transigir y en general realizar todos los actos de representación de la Empresa en asuntos de carácter laboral. Dichas facultades no incluyen la de enajenar, ceder ni comprometer con gravámenes bienes de la Empresa ni los derechos sobre bienes que han sido constituidos a su favor.
- El Gerente General, en la representación de la Empresa, en todo lo que tiene que ver con actuaciones de

naturaleza judicial.

- El flujo de aprobación de los contratos, acuerdos y/o convenios se realizará de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación.

CONSTITUCIÓN DE CONSORCIOS, UNIONES TEMPORALES Y OTRAS FORMAS ASOCIATIVAS

La Empresa podrá participar en consorcios, uniones temporales u otras formas asociativas con otras instituciones de educación superior acreditadas o de reconocida trayectoria o con instituciones de naturaleza científica o tecnológica, previo estudio de la viabilidad económica del acuerdo asociativo. Para los efectos anteriores, la Empresa conservará una participación mayoritaria y ejercerá la representación.

En cualquier otro caso, una vez efectuado el estudio de viabilidad económica, se requerirá la autorización expresa del Rector, con el visto bueno de la Secretaría General.

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE INVERSIÓN FINANCIERA

Las operaciones de inversión financiera serán autorizadas por la Gerencia Administrativa y Financiera y las cartas de instrucción deberán ser firmadas por dos funcionarios autorizados de acuerdo con las siguientes reglas:

- Cuando la cuantía sea hasta quinientos (500) SMLMV, corresponde al Di- rector Financiero y al jefe de Análisis Financiero;
- Cuando la cuantía sea superior a quinientos (500) SMLMV, la aprobación a través de la firma corresponderá al Director Financiero, Jefe de Proyectos Administrativos, Director de Planeación, Tesorero, Vicerrector Administrativo y Financiero y Jefe

de Financiamiento a Clientes.

APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS Y ADQUISICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

La Carta de Instrucción para la apertura de cuentas bancarias deberá ser firmada conjuntamente por dos (2) de los siguientes funcionarios: a) El Administrativo y Financiero como primera firma; b) Como segunda firma, alguno de los siguientes: el Director Financiero, Tesorero, Director de Planeación y Jefe de Proyectos Administrativos. En la ausencia del Administrativo y Financiero, la primera firma podrá ser reemplazada por la del Director Financiero y la segunda corresponderá a un funcionario diferente de los anteriormente indicados.

Para la adquisición de las tarjetas de crédito, la Carta de Instrucción deberá estar firmada por el Dueño de la empresa y Administrativo y Financiero y el Director de Finanzas.

AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIAS Y GIRO DE CHEQUES

Los pagos por transferencias o gerencia electrónica y giro de cheques requerirán siempre de dos (2) autorizaciones, siempre y cuando las cuentas que se van a pagar, cumplan con los requisitos internos y cuenten con las autorizaciones y vistos buenos de los responsables de su aprobación. Para los fines anteriores se tendrá en cuenta las siguientes autorizaciones:

1) Transferencias electrónicas: Los funcionarios autorizados para aprobar las transferencias electrónicas son: El Director Financiero, el Director de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Jefe de Proyectos Administrativos, el Jefe de Tesorería, el Jefe de Presupuesto, el Jefe de Análisis Financiero, Jefe de Crédito

empresarial y el Jefe de Financiamiento a Clientes, de acuerdo con el sistema dual de aprobaciones y los diferentes tipos de autorización vigentes (combinaciones de firmas tipo A Y Tipo B).

2) Giro de cheques: Para efectuar el giro de cheques se tendrá en cuenta los siguientes tipos de autorización:

- Tipo A: Administrativo y Financiero, Director Financiero, Director de Planeación, Director de las Unidades de Servicio y Logística Empresarial, Jefe de Proyectos Administrativos y Jefe de Tesorería.
- Tipo B: Jefe de Análisis Financiero, Jefe de Presupuesto, Jefe de Financiamiento Estudiantil y Asistente de Gerencia.

El giro de cheques y la transferencia de fondos se sujetarán, conforme a la cuantía y los tipos de autorización, a las siguientes reglas:

a) Hasta siete (7) SMLMV, dos firmas independientemente del tipo de autorización: A o B;
b) Desde siete (7) SMLMV hasta doscientos veinte (220) SMLMV, dos firmas nivel tipo A o una firma tipo A y una firma tipo B.
c) Superior a doscientos veinte (220) SMLMV, dos firmas tipo A.

En las cuentas corrientes pertenecientes a la Dirección de Unidades de Servicio y Logística empresarial, los funcionarios autorizados podrán firmar cheques o autorizar transferencias teniendo en cuenta los montos y autorizaciones requeridas conforme a lo establecido anteriormente.

POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

- Es responsabilidad de la Oficina Jurídica

elaborar y/o aprobar todos los contratos y convenios que requiera la institución para adquirir bienes y servicios y, en general, para formalizar acuerdos con terceros sobre temas administrativos o académicos. Están por fuera de la competencia de la Oficina Jurídica los contratos laborales y los civiles para la prestación, por parte de personas naturales, de los servicios profesionales que requiera la empresa para la realización de las actividades propias de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.

- No obstante que los contratos pueden ser verbales o escritos, en la Empresa todos los contratos deben hacerse por escrito, sean o no con formalidades plenas.

- Cada contrato debe ser debidamente suscrito y legalizado para que un contratista pueda iniciar la prestación de sus servicios o realice el suministro de un bien. Sólo en casos de alta prioridad, considerados por la Gerencia o alguna de las áreas como emergencia en sus programas, se podrá solicitar al contratista el inicio de sus actividades, previas las consideraciones jurídicas que eviten riesgos o busquen minimizar riesgos por la anticipación del proceso, tales como garantías, seguridad social y riesgos profesionales de empleados, entre otros.
- La Oficina Jurídica es responsable, por regla general, de elaborar contratos para vincular personas naturales que deban prestar sus servicios profesionales a la Empresa.

- Para la contratación de servicios de personas naturales hasta de treinta y cinco(35) salarios mínimos, la Oficina Jurídica realizará una orden de servicios; para valores superiores la Oficina Jurídica realizará un contrato civil de prestación de servicios.

- La Oficina Jurídica elaborará los contratos con personas jurídicas o naturales diferentes a los contratos civiles de prestación de servicios, siempre que su cuantía ex- ceda los límites para contratar de quienes pueden elaborar órdenes de compra, trabajo o servicios. La Oficina Jurídica sólo podrá tramitar contratos de cuantías inferiores a 452 SMMLV si el responsable-solicitante justifica su necesidad, teniendo en cuenta la complejidad o especificidad del contrato o convenio o si así lo solicita alguna de las Gerencias, de lo cual quedará la constancia en la solicitud respectiva.
- En todo caso resulta apropiado realizar contratos con formalidades plenas siempre que se trate de acuerdos que impliquen el desarrollo de prestación de servicios altamente especializados que por su naturaleza requieran la redacción de obligaciones especiales, así como aquellos acuerdos que impliquen múltiples obligaciones para el desarrollo del objeto contractual.
- Debe procurarse la realización de un contrato con formalidades plenas en todos los casos en que se contrate con entidades públicas o del Estado, sin perjuicio de lo establecido en la normatividad sobre contratación pública vigente en el país.

- Asimismo, deben elaborarse contratos o convenios con formalidades plenas en los casos en que se pretenda formalizar una relación con entidades extranjeras de cualquier índole, y para las siguientes formas contractuales, entre otras:
  - Arrendamientos.
  - Cesión de derechos de autor.
  - Comodato.
  - Concesión.

- Consorcio y cualesquiera formas asociativas (uniones temporales, sociedades, asociaciones, corporaciones, fundaciones, etc.)
- Cooperación interempresarial, académica o comercial.
- Depósito.
- Donación.
- Edición.
- Encargo fiduciario.
- Mandato.
- Prestación de servicios (inclusive de investigación y consultoría).
- Obra.
- Permuta.
- Prácticas. Transacción.

• La Oficina Jurídica, a través de su participación en la gestión de contratación, debe garantizar a la institución:

- Que sus intereses y derechos están legalmente protegidos.
- Que la institución atiende juiciosamente los preceptos constitucionales y legales.
- Que lo que se plasma en el contrato corresponde fielmente a la voluntad, necesidades y expectativas de la Empresa.
- Que se cumplen todos los requisitos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- La transparencia en la gestión y la negociación en el período contractual, con el agotamiento y verificación de las aprobaciones a que haya lugar. La Oficina Jurídica garantizará también la transparencia en la gestión precontractual cuando participe activamente en

ella.

- El cumplimiento de las reglas sobre ética de la contratación, previstas en la misión, los estatutos y en las normas internas.
- Que se han tomado las medidas necesarias para minimizar los riesgos propios de la contratación.
- Que la institución respeta los derechos de los contratistas y contratantes, y que su gestión a este respecto se basa en la justicia y equidad contractuales.
- El uso habitual de los mecanismos alternos de solución de conflictos, con el fin de evitar al máximo la participación de la institución en procesos judiciales.
- La eficiencia y agilidad en la gestión contractual.
- Que mantendrá permanentemente actualizada y compilada la información referente a los contratos y convenios que suscriba la Empresa, con el fin de que pueda ser consultada por las demás dependencias como insumo para la toma de decisiones estratégicas.
- Mantener informadas, en la medida de lo posible, a las distintas dependencias que por sus funciones puedan tener interés en contratos que sean tramitados por esta oficina, de modo que aunque esté la información contractual centralizada en esta oficina, las dependencias puedan tener conocimiento de ella.
- Mantener formatos flexibles que permitan ser ajustados y complementados.

• La Empresa no debe pactar, en ningún caso, cláusulas contractuales que impliquen ser garante o avalista de obligaciones de terceros, a menos que se trate de entidades subordinadas a la Fundación o creadas por esta.

• La Empresa debe pactar, sin excepción, cláusulas de conciliación y arbitraje obligatorias en todos

sus contratos, así como procurar la aplicación de métodos alter- nativos de solución de conflictos que se presenten en órdenes de servicios, publicidad, trabajo, obra y compra.

- La Empresa debe exigir en todos sus contratos y órdenes cuyos valores superen los doce (12) salarios mínimos, pólizas de seguro que amparen todos los riesgos, entendiendo por tales, el cumplimiento, la calidad, la estabilidad, el buen manejo y correcta inversión de anticipos, la responsabilidad civil extracontractual, el pago de salarios y prestaciones sociales, y la seriedad de la oferta. Para contratos y órdenes de valores inferiores, queda a elección de la Oficina Jurídica la exigencia de tales pólizas. Sin embargo, siempre que se pacte el pago de anticipos debe solicitarse la correspondiente póliza.
- Para la solicitud de pólizas en los contratos y órdenes, la Empresa se sujetará a los siguientes valores, teniendo en cuenta que los valores en salarios mínimos se refieren al valor del contrato o de la orden y los porcentajes se refieren al valor de la garantía con respecto al valor de la orden o contrato. Montos:

GARANTÍAS	**VALOR DE LAS GARANTÍAS**
Seriedad de la oferta.	Siempre que se abra un proceso de selección objetiva de 150 SMLMV o más, el valor asegurado debe ser el 20% del valor de la oferta.
Anticipo.	Se podrá pactar el pago de anticipos que oscilarán entre el 30% y el 50% dependiendo de la actividad y la negociación. El valor asegurado Deberá ser igual al del anticipo.

Cumplimiento.	El valor asegurado deberá ser del 30% del valor de la orden.
Calidad, buen funcionamiento y estabilidad.	El valor asegurado deberá ser del 40% del valor del contrato por un período idéntico a la garantía otorgada por el contratista en su oferta, o máximo 2 años contados a partir del cumplimiento del contrato.
Responsabilidad civil extracontractual.	Podrá oscilar entre el 10% y el 20% del valor del contrato dependiendo de la actividad.
Salarios y prestaciones civiles.	Podrá oscilar entre el 5% y el 10% del valor del contrato dependiendo de la actividad.

- No será necesario solicitar pólizas de cumplimiento a los consultores y funcionarios de planta de la Empresa, ni en aquellos casos en los que el monto del contrato o la forma de pago permitan realizar un seguimiento al cumplimiento del objeto contratado.
- La Oficina Jurídica procurará, en todo caso, porque exista la garantía suficiente para el cumplimiento del contrato u orden de que se trate. Cualquier excepción a las políticas concerniente a las garantías o a la forma de contratación deberá ser autorizada por la Oficina Jurídica, el Dueños de la empresa o la Gerencia Administrativa y Financiera.
- La Empresa no contratará con personas con las que haya tenido experiencias negativas desde el punto de vista técnico o comercial, o con las personas que hayan incumplido sus obligaciones, o que le hayan causado perjuicios a la Empresa, salvo autorización expresa del por el Dueño de la Empresa y Gerente.

- No obstante lo anterior, la Empresa basará sus decisiones en un sistema de evaluación de proveedores que permita tomar decisiones adecuadas para la preservación de los intereses de la institución.
- Los contratos o convenios deberán redactarse en idioma castellano. Cuando se realicen contratos o convenios con personas jurídicas extranjeras, que exijan suscribir el documento en su propio idioma, deberá suscribirse por lo menos un ejemplar del documento en español.
- Los representantes legales de la Empresa no deben suscribir por ningún motivo pagarés en blanco. En caso de que sea inminente hacerlo (porque sea necesario realizar la operación que lo exige y la entidad con la que haya de realizarse dicha actividad así lo requiera), la oficina encargada del pagaré se obliga a diligenciarlo parcialmente y enviarlo a la Oficina Jurídica para su aprobación previa a la firma del Representante Legal, de forma tal que se haga claridad en los siguientes puntos:

- Que se indique la fecha en que se suscribió.
- Que se exprese claramente que quien lo firma lo hace en su calidad de representante legal de la institución y no como persona natural.
- Que se suscriba paralelamente una carta de instrucciones en que se indique la forma precisa en que debe ser diligenciado.

- Adicionalmente, la Oficina Jurídica debe llevar una relación de todos los pagarés que la Empresa suscriba, cualquiera que sea su motivación, con indicación precisa de la fecha en que se firme, la entidad beneficiaria, la dependencia interna involucrada y el momento en que debe exigirse de vuelta, además de constancia de su cancelación o destrucción.

- Todo bien o servicio que contrate la Empresa debe estar precedido por un contrato o por una orden. De lo contrario, la institución no debe hacerse responsable por el pago de expensa alguna.
- Las oficinas o dependencias solicitantes de un contrato o convenio son las responsables de su correcto desarrollo; por lo anterior, deben informar oportunamente a la Oficina Jurídica en caso de que se requiera una modificación o prórroga de un con- trato o su correspondiente garantía, así como solicitar oportunamente la terminación o liquidación de un contrato.
- Toda propuesta que supere los 85 SMMLV debe ser preparada por la División o Centro correspondiente, y adicionalmente debe ser sometida a la aprobación de la Gerencia Administrativa y Financiera y/o de la Gerente dependiendo del asunto, o de la persona que éstas deleguen para el efecto.
- La Empresa debe cumplir a cabalidad con todos y cada uno de los compromisos contenidos en los contratos o convenios que suscriba, así como ejecutar las obligaciones en la forma y oportunidad consignadas en las propuestas que presente. De manera particular, los pagos a los contratistas, consultores y proveedores deben corresponder de manera exacta con lo definido en el contrato. En caso de ser necesario un cambio que pueda afectar a la Empresa, deberá solicitarse aprobación al Administrativo y Financiero y a Tesorería, desde el punto de vista financiero, y la Oficina Jurídica proporcionará asesoría con respecto al mecanismo más adecuado para ello. Para los efectos indicados, los cambios que impliquen una renuncia del contratista de sus derechos, como el no cobro de una cuota que le corresponda, no requieren la

suscripción de otrosí ni autorizaciones especiales, en la medida en que ello no afecta el ejercicio de las funciones de la Empresa.

- La verificación y el control de los documentos que demuestren que los contratistas que ejecuten actividades para la Empresa están afiliados al sistema general de seguridad social, es responsabilidad de la oficina a cargo del contrato u orden respectiva y específicamente del funcionario de la Empresa que se encuentre coordinando la ejecución de dicha actividad. La afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales, se tramitarán a través de la Auxiliar de afiliaciones de ARL de la Oficina Jurídica, a solicitud de los responsables del respectivo contrato.
- Es responsabilidad de cada dependencia u oficina responsable ante la solicitud de un contrato, se verifique la existencia de conflicto de intereses de un proveedor o cliente con quien se desee contratar. De existir conflicto de interese, esta oficina podrá remitir para su revisión al comité de conflicto de intereses cuando así lo considere.

Disposiciones especiales en materia de contratación pública:

- En los contratos que se suscriba con el Estado, el funcionario de la dependencia responsable tendrá a su cargo verificar que la Institución no incurra en causal de inhabilidades e incompatibilidades o en conflicto de intereses, conforme a las normas que regulan la materia.
- Será igualmente responsabilidad de éstos, establecer a partir de los términos de referencia, las condiciones y posibilidades que tiene la Empresa para ejecutar cabalmente el contrato, verificando que no existan disposiciones que hagan imposible la ejecución o gravosa para la Institución, generando riesgos de

incumplimiento.

- En los casos en los que las entidades estatales tengan reiteradas obligaciones insolutas a favor de la Empresa, ésta se abstendrá de suscribir nuevos contratos salvo autorización expresa de la Gerencia Administrativa y Financiera.
- La Empresa podrá participar con otras instituciones de educación superior en la integración de consorcios o uniones temporales. Cuando se trate de empresas privadas, requerirá la autorización expresa de la Gerencia Administrativa y Financiera. En estos casos, además de justificar su integración, se deberá acreditar ante la Gerencia, la idoneidad y seriedad de la empresa, sus condiciones económicas y su experiencia y cumplimiento. En el acto de constitución, la Empresa tendrá a su cargo la dirección y participará en forma mayoritaria en su composición.
- Cuando el valor del contrato supere los montos de autorización del Dueños de la empresa, se deberá obtener a través del Gerente, la autorización pertinente por parte del Comité de Dirección, con anticipación a la presentación de la respectiva propuesta o la expresión de interés.
- Los contratos estatales, salvo en el caso de declaratoria de urgencia manifiesta, no podrán iniciarse sin estar debidamente perfeccionados y legalizados. Se entienden perfeccionados los contratos estatales cuando existe acuerdo por las partes y éste consta por escrito y se expide el correspondiente certificado de disponibilidad presupuestal. La legalización del contrato está sujeta a la expedición de la resolución aprobatoria de garantías, pagos impositivos y de publicación oficial y demás requisitos previstos en el contrato.

- Los responsables de los contratos comunicarán oportunamente a la Oficina Jurídica los inconvenientes que se presenten durante la ejecución del contrato con el objeto de orientar las acciones necesarias para proteger los intereses de la Empresa.
- Los contratos estatales por regla general deben ser liquidados dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación o en el plazo establecido en el contrato. El responsable del contrato deberá promover la liquidación, incorporando las reclamaciones que estén pendientes y procurando los acuerdos, conciliaciones y transacciones necesarias para obtener la declaratoria de paz y salvo, contando con el apoyo de la Oficina Jurídica.
- En todo caso, en lo que respecta a la contratación, la Empresa se sujetará a:

REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PERSONA JURÍDICA

- Cámara de comercio (vigencia no mayor a tres meses)
- RUT de la entidad
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Certificado de antecedentes fiscales de la entidad y del representante legal. Lo entrega la Contraloría General de la República
- Certificado de antecedentes disciplinarios de la entidad y del representante legal. Los entrega la Procuraduría General de la Nación
- Certificado de inhabilidades e incompatibilidades.
- Registro de propiedad de las obras: la obra a presentar debe estar registrada en la Dirección Nacional de Derechos de Autor. Atención: este registro debe quedar a nombre de la entidad y no del representante legal u otra persona.
- Carta de paz y salvo de parafiscales, con fecha del mes

actual (si en la cámara de comercio registra que cuenta con revisor fiscal, esta carta debe ir firmada por dicho revisor).
- Certificado de inhabilidades e incompatibilidades.
- NOTAS:
- Las firmas deben ser originales y no escaneadas.
- Si la entidad o persona nunca ha contratado con la empresa debe realizar la inscripción como proveedores (carta original del banco que certifique titularidad de la entidad con la cuenta, Rut, cámara de comercio original y copia de la cédula del representante legal). Este procedimiento se hace en las instalaciones de DIFEMENTES SAS.
- Ver tipos de contratación y lo necesario para la ejecución como son los seguros, las pólizas etc…

NORMATIVIDAD INTERNA

- Mediante resolución gerencial o administrativa se determinan las autoridades que tienen competencia para expedir normas internas. Cuando éstas son de carácter general o van dirigida a la comunidad empresarial, se tendrá en cuenta que:
- Corresponde al Gerente General y/o a la Oficina Jurídica verificar a través del visto bueno, que el ordenamiento se ajuste a las normas constitucionales y legales y a las disposiciones internas conforme al orden de jerarquía definido reglamentariamente por los Estatutos y el Dueño de la empresa.
- La Oficina Jurídica tendrá a su cargo autorizar la publicación de la normatividad interna, requisito necesario para su vigencia y mantener actualizada la información dispuesta para los miembros de la comunidad académica en el portal empresarial.
- Corresponde a los funcionarios asumir la responsabilidad

de conocer, aplicar e implementar la normatividad vigente asociada con las actividades y procesos que tienen a su cargo.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD.

La Empresa se encuentra presente en la sociedad mediante el ejercicio de sus funciones sustantivas: docencia, capacitación, formación, investigación y extensión.

La Empresa concibe la gestión administrativa como el liderazgo de equipo para cumplir con la misión empresarial, con creatividad, innovación y alta calidad.

La Empresa planifica y propende por su crecimiento, su desarrollo sostenible, la correcta asignación y uso eficiente de los recursos, la calidad y el mejoramiento continuo de los servicios y procesos, la protección y preservación de la seguridad y salud de sus trabaja- dores, la modernización de la tecnología e infraestructura y el respeto por el medio ambiente, en una integración armónica con la estrategia académica y sus grupos de interés, en la búsqueda constante de la excelencia.

Para ello se asumen los siguientes compromisos:

E**XCELENCIA EN LA GESTIÓN**: Mantener una visión de largo plazo, en la cual la planeación, evaluación y medición continua de la gestión permita el cumplimiento de nuestra misión empresarial; con la identificación, evaluación y establecimiento oportuno de los factores de riesgos propios del ambiente universitario y sus medidas de control, para aprovechar las oportunidades y lograr con ello una posición competitiva.

EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS: Afianzar la generación de una cultura y un ambiente que reconozca las necesidades de los clientes, de tal forma que los diversos servicios que se

ofrecen respondan a ellas con calidad, pertinencia, innovación y oportunidad.

EXCELENCIA EN LOS PROCESOS: Fortalecer el enfoque por procesos, la comunicación e interrelación efectiva de las áreas, para promover el aprendizaje colaborativo y la búsqueda de soluciones óptimas de mejoramiento.

EXCELENCIA EN TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA: Trabajar continuamente de manera planificada en la modernización de la infraestructura física y su desarrollo sostenible, en el ofrecimiento de tecnología informática que permita mejorar los servicios y hacer más productivas las actividades tanto académicas como administrativas.

EXCELENCIA HUMANA: Promover la cultura empresarial, mediante un ambiente de trabajo y un clima laboral agradable, seguro y saludable, en el cual la ética, el liderazgo de equipo, el autocuidado en el desarrollo de las actividades, el sentido de pertenencia, la disciplina en la gestión, la formación continua y de alta calidad para los trabajadores como mecanismo para elevar su nivel de competencias y desempeño, y el compromiso, serán los derroteros para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

INTERNACIONALIZACIÓN: Fortalecer y establecer convenios y alianzas internacionales con Empresas, centros de investigación, organizaciones y/o empresas, que permitan el adecuado desarrollo de las actividades de docencia, capacitación, formación, educación, docencia, investigación y extensión, y de gestión para hacer visibles nuestras fortalezas académicas e empresariales, compartir las buenas prácticas educativas, atraer clientes y consultores de otras latitudes y potenciar la experiencia multicultural.

RESPETO POR LAS LEYES: Cumplir con el orden jurídico y normatividad interna vigente.

Por otra parte, la gestión se desarrolla dentro de *macro-procesos estratégicos* que se integran para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad universitaria y al sector externo, para los cuales se establecen los siguientes objetivos generales:

PLANEACIÓN: Asegurar el direccionamiento estratégico mediante la definición de objetivos y estrategias de desarrollo enfocados en el cumplimiento de la misión y visión empresariales.

GESTIÓN HUMANA: Obtener la máxima creación de valor para la Institución a través de la atracción y selección de perfiles calificados y competitivos, la contratación y adecuadas relaciones laborales dentro del marco legal, la administración de salarios y pagos oportunos, la planeación, formación y seguimiento al desempeño como parte del desarrollo integral y el bienestar del talento humano; con el fin de mantener, retener, potenciar y motivar el capital intelectual promoviendo un adecuado ambiente laboral que contribuya a la satisfacción, tranquilidad y estabilidad de nuestros trabajadores.

GESTIÓN FINANCIERA: Asegurar la sostenibilidad financiera de la Institución, y apoyar el crecimiento académico pertinente mediante el manejo efectivo de los recursos acorde con los lineamientos estratégicos y políticas administrativas.

GESTIÓN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA: Asegurar la disponibilidad, actualización tecnológica, innovación y operación de los recursos y servicios TIC, con estándares de calidad acorde con las exigencias empresariales.

GESTIÓN LOGÍSTICA: Asegurar que las actividades logísticas requeridas para apoyar el desarrollo de las funciones sustantivas de la Institución, sean realizadas con eficacia y eficiencia, suministrando bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

GESTIÓN DE PLANTA FÍSICA: Planear, diseñar y ejecutar proyectos de planta física que permitan el desarrollo óptimo, organizado y armónico del campus en el marco del plan de desarrollo físico y la prospectiva empresarial.

GESTIÓN JURÍDICA: Asegurar que todas las actuaciones, procesos, documentos y reglamentaciones que cree y aplique la institución se encuentren de acuerdo con la normatividad legal vigente y con los objetivos y políticas empresariales, adelantando gestiones preventivas para evitar futuros conflictos.

GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD INTEGRAL: Garantizar el desarrollo de las actividades en el campus de forma segura y confiable, para las personas y todos los recursos, enmarcado dentro de las políticas administrativas empresariales.

SERVICIOS A LA COMUNIDAD: Ofrecer a la comunidad universitaria servicios complementarios de calidad que apoyen al desarrollo de las actividades académicas y brinden bienestar en el campus, proporcionando un ambiente moderno y agradable que contribuya a crear ventajas competitivas para la institución.

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO: Garantizar la disponibilidad y el adecuado funcionamiento de los sistemas, muebles, equipos y planta física, atendiendo eficazmente las diferentes necesidades de la comunidad universitaria y utilizando las herramientas tecnológicas para el mantenimiento preventivo y correctivo.

COMUNICACIÓN Y MERCADEO: Gestionar la imagen y posicionamiento institucional mediante campañas y diseños publicitarios acordes con la misión y visión empresarial, así como mediante mensajes de comunicación y contenidos periodísticos que expresen el quehacer de la Empresa. Gestionar investigaciones de mercado, actividades de

promoción y campañas de publicidad enfocadas en la gestión comercial de los programas académicos y servicios educativos que se ofrecen a los diferentes públicos de la Empresa.

ADMISIONES: Asegurar una adecuada promoción, reclutamiento y selección de nuevos clientes, transferencias y readmisión, de acuerdo con estándares de calidad.

REGISTRO ACADÉMICO: Asegurar el correcto y oportuno registro de toda la actividad académica de los clientes, desde su ingreso hasta su culminación o entrega de certificaciones, utilizando sistemas de información empresariales.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL: Brindar apoyo al área académica para la internacionalización de la Institución, mediante la permanente búsqueda y ofrecimiento de oportunidades de intercambio académico, científico y cultural, y la constante labor de cooperación con Instituciones internacionales, así como el fortalecimiento y establecimiento de nexos con instituciones de educación superior en el exterior, contribuyendo a la formación integral de los clientes de la Empresa y al fortalecimiento del nivel académico de los consultores.

GESTIÓN DE BIBLIOTECA: Ofrecer, promover y facilitar el acceso a recursos de información y a servicios de gestión de información para satisfacer las necesidades en la formación e investigación de nuestra comunidad universitaria en el proceso académico.

GESTIÓN DE PROYECTOS DE CONSULTORÍA Y SERVICIOS: Brindar soluciones integradas que cumplan las expectativas de nuestros clientes, garantizando el compromiso empresarial de apoyar al sector productivo e empresarial, de carácter público y privado a nivel regional, nacional e internacional, mediante la transferencia de conocimiento en las diferentes áreas y con las últimas tendencias y conocimientos

en asesorías, consultorías, diseños, asistencia técnica y servicios técnico – científicos.

GESTIÓN DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA: Vincular instituciones, clientes y comunidad en general a la Unidad de Educación Continua, ofreciendo programas de actualización de conocimientos y de formación en lenguas que den respuesta a las necesidades y oportunidades del mercado, a través de actividades que conlleven a la apertura de los programas y aseguren la disponibilidad y pertinencia de los recursos requeridos para la prestación de los servicios. Así mismo, trabajamos en el desarrollo y evaluación de los programas ofrecidos cumpliendo con los lineamientos de las estructuras académicas y siguiendo las políticas empresariales con altos estándares de calidad.

SEGUIMIENTO Y MEJORA: Evaluar el cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos, monitoreando la gestión de las áreas y generando oportunidades de mejora en busca de la eficiencia y eficacia de los procesos.

La Oficina de Auditoría podrá implementar mecanismos de control a los proyectos y hacer las auditorías correspondientes, para verificar el cumplimiento de las políticas empresariales.

6. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN, EDUCACIÓN, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN VIRTUAL ONLINE.

- Todos los programas deben ser planeados tanto académica como administrativamente. Esta planeación, en lo que a la administración se refiere, debe contener un estudio de mercados (si es nuevo) y un estudio de factibilidad económica y financiera que incluya la proyección de los ingresos (por pagos), las inversiones, los egresos y una posible deserción.

- El programa de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online sólo se iniciará si para cada cohorte hay un número mínimo de clientes matriculados equivalente al punto de equilibrio del programa más cinco (5) clientes. En los casos en que esta condición no se cumpliera, la Dirección Administrativa solicitará la aprobación de su apertura a la parte Administrativa Financiera previa justificación académica o financiera. El punto de equilibrio del programa será determinado por la Dirección Administrativa de programas de la Empresa.

- Los clientes admitidos a los programas de postgrado podrán efectuar el pago en efectivo o utilizando cualquiera de las opciones de financiación ofrecidas por la institución o por entes externos de financiación. Los clientes se acogerán a la reglamentación existente en la Empresa.
- Los egresos deben clasificarse en egresos operativos, financieros y de inversión. Los egresos operativos se clasificarán así: servicios personales, gastos generales, costos de apoyo administrativo, costos de apoyo académico y costos empresariales. Estos costos se aplicarán de manera semestral a cada Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, y con base en los valores porcentuales que determine la administración en su estudio de costos.

- La estructura de costos de los programas de postgrado debe ser, en lo posible, flexible y liviana. Los consultores de la Empresa tendrán la oportunidad de participar como consultores y, en caso de que se requiera una especialidad o postgrado que no tenga la Empresa, se podrá contratar a consultores o expertos de otras

instituciones o empresas. En cuanto a los consultores de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online que asumirán horas de cátedra en los Programas como parte de su carga académica de tiempo completo o de medio tiempo, para efectos de costeo, se presupuestará el valor de la hora vigente para consultores locales aunque esto no implique un pago adicional para los Docentes, profesores, facilitadores, directores, coordinadores.

- El valor de la hora-cátedra es definido por la Gerencia Administrativa y Financiera, con la aprobación del gerente, y según lo concebido en el presupuesto institucional. Los presupuestos de honorarios consultores se harán de acuerdo con los valores de horas establecidos para la vigencia de cada año.
- Los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, que tengan previsto su desarrollo dentro de las plataformas deberán presupuestar las inversiones en hardware, software, equipos de laboratorio y audiovisuales que se requieran para una operación con calidad. Los cursos que se desarrollen por fuera del campus deberán prever el alquiler o transporte y seguro de los equipos.
- Los excedentes de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online serán utilizados de acuerdo con el plan empresarial de inversiones y de las divisiones académicas.

POLÍTICAS PARA LA ADMISIÓN DE CLIENTES LOS PROGRAMAS DE LA EMPRESA

- Los clientes, aprovechando sus créditos libres u otra electiva, que no sean del componente de formación

básica, pueden acceder bajo la modalidad de cursos libres a un Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online con un descuento equivalente al 30% durante el primer año de estudios.

- Por reglamento, se le permite al cliente tomar hasta un 80% del total del plan de estudios los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.
- En los casos señalados, los descuentos aplican siempre y cuando el cliente inicie sus cursos libres de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.

Los clientes de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online que se encuentren admitidos a cursos libres virtuales, no serán contabilizados para lograr el punto de equilibrio. En este sentido, los clientes de estos programas recibirán un descuento del 30% al ser admitidos mediante cursos libres únicamente a programas virtuales que ya cuenten con aprobación para su apertura.

- La admisión de clientes de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online a cursos libres se fundamenta en criterios de rendimiento académico demostrado por el cliente durante los semestres cursados, tomando como referencia el promedio ponderado acumulado. Los criterios de admisión también aplican si el Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online es de otra división y el cliente cumple con los requisitos de admisión.
- El estudiante que cumpla con los criterios

anteriores podrá ser admitido a cursos libres para cursar la totalidad de las asignaturas correspondientes al primer semestre o primer nivel, para clasificarlo como "cliente que cursa asignaturas libres", mientras se gradúa en su programa virtual. Una vez el cliente se gradúe en el programa respectivo, se procederá a realizar la equivalencia o convalidación formal de todas las asignaturas cursadas y aprobadas hasta ese momento en la parte virtual. Por reglamento, se le permite al cliente tomar hasta un 80% del total del plan de estudios del primer año ya sea para Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online.

- Las asignaturas electivas en Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online respectivo, hasta un máximo de seis (6) créditos académicos, podrán ser homologadas por asignaturas o módulos correspondientes. Para ello, el cliente deberá tener matriculada en pregrado estas electivas. En todo caso, la homologación es opcional por parte del estudiante, quien la solicitará al coordinador del programa de pregrado respectivo.
- Los clientes de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online no podrán cursar asignaturas aisladas como cursos libres en los programas sin estar admitidos al respectivo programa.
- Los clientes que, cumpliendo todo lo anterior, son admitidos a cursos libres de Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online, se beneficiarán de un descuento financiero global del 30% del valor total de la especialización cuando la duración sea de un año. Para

el caso de programas específicos, los clientes también reciben el beneficio del descuento financiero durante el primer año del programa.

POLÍTICAS DE LOS CONVENIOS CON INSTITUCIONES PARA PROGRAMAS DE POSTGRADO

- Todos los programas nuevos que la Empresa ofrezca en convenio, en Colombia o en extensión en otros países, deben tener la aprobación del Ministerio de Educación Nacional (MEN).
- El pago por concepto de la revisión de documentos por el MEN para efectos de aprobación, debe ser asumido por ambas instituciones en partes iguales, y el 50% correspondiente a la otra institución deberá ser girado con antelación por ésta, a favor de la Empresa, que se encargará de hacer un sólo pago a favor del MEN. Se enviará la documentación del convenio con la debida anticipación, a fin de agilizar el trámite de aprobación.
- La Empresa elaborará, previamente al desarrollo del programa un presupuesto de ingresos y gastos, el cual será estudiado y aprobado en primera instancia por el Comité Financiero y presentado posteriormente a la Institución en convenio para su revisión y aprobación y al cual se deberán sujetar las partes para la buena marcha del programa. La distribución de excedentes o faltantes debe hacerse sobre la base exclusiva de la cartera recuperada y en los porcentajes pactados en el convenio firmado por ambas partes.

- En todos los casos, la administración financiera del convenio quedará a cargo de la Empresa. Cualquier excepción deberá ser aprobada por la área Administrativa y Financiera.
- Todos los recaudos y la gestión de crédito

provenientes de los programas deberán realizarse en las oficinas y cuentas previstas por la Empresa para tal fin. La recuperación de la cartera deberá ser una responsabilidad compartida con la institución del convenio.

- Las instituciones interesadas en establecer convenios con la Empresa deben asumir los costos iníciales que demande el estudio de factibilidad para la apertura del programa y, de ser aprobado por el MEN y lograr el inicio de una primera promoción, dichos costos serán aplicables al convenio y reembolsados a la institución en convenio.
- Cuando el programa se desarrolle en la ciudad origen de la institución que tiene convenio con la Empresa, sus costos de apoyo o indirectos (de la institución del convenio), deberán representar para ésta un aporte al desarrollo de la actividad académica, y en ningún momento una erogación reembolsable; a excepción del pago, si lo hubiere, al funcionario de la Institución en convenio que ésta designe como asistente del coordinador titular del programa, ya que ese monto debe formar parte de los costos del convenio.
- En caso de una deserción de clientes no presupuestada, la institución del convenio deberá negociar con la Empresa el porcentaje equivalente a los excedentes faltantes que resulten de la ejecución presupuestal.

7. POLÍTICAS DE MERCADEO

La gestión de mercadeo abarca la exploración del mercado educativo superior nacional e internacional de forma sistemática, organizada, intensiva y constante para reconocer, identificar y analizar oportunidades de negocio, que a su vez permitan posicionar, diferenciar, promover y rentabilizar la marca Empresa. Esto se efectuará a través de las actividades de investigación de mercados,

promoción empresarial y campañas de publicidad tradicionales y digitales para las diferentes funciones académicas de docencia, formación, capacitación, investigación y extensión, de los programas académicos, servicios educativos y oficinas administrativas con impacto externo que se ofrecen a los grupos objetivos estratégicos para la institución, así como la coordinación de las actividades que se deriven de estas estrategias orientadas a la venta de servicios que aseguren un crecimiento con calidad y sostenibilidad en el largo plazo, estableciendo relaciones significativas con clientes, empresas y comunidades, para el incremento de la demanda.

COMITÉ DE MERCADEO

Es el organismo encargado de definir los lineamientos para el planteamiento de la estrategia de mercadeo de los servicios ofrecidos por la Empresa, programas virtuales y educación continuada, unidades de negocio, entre otras dependencias, buscando soluciones creativas a las oportunidades de mercado en el mediano y largo plazo, teniendo siempre como foco las necesidades de los consumidores, el beneficio de la Empresa y su misión empresarial.

El Comité de Mercado está integrado por el Administrativo y Financiero, el Director de Mercadeo, el Director de Planeación, el Director de Admisiones, el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas, el director de proyecto y un representante de los programas.

Funciones y responsabilidades:

- Analizar y proponer estrategias de mercadeo diferenciadoras que permitan mantener la competitividad y mejorar el posicionamiento de la

Empresa dentro del mercado educativo a nivel nacional e internacional.

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y alcances propuestos en la estrategia de mercado aprobada y ejecutada.
- Evaluar las propuestas e ideas que surjan por parte de la Dirección de Mercadeo, de cualquier División Académica u Oficina Administrativa.
- Apoyar en la Gestión de Planes de Promoción y Publicidad de postgrados, pregrados y dependencias que así lo requieran, con el fin de aplicar las mejores estrategias posibles para llegar a nuestro público objetivo.
- Asesorar a la Dirección de Mercadeo en la Gestión de Investigaciones de Mercado empresariales que ésta adelante en el desempeño de sus funciones para determinar la nueva oferta de progamas, entre otras solicitudes de Divisiones Académicas, Oficinas Administrativas o del mismo Comité de Mercadeo.
- Aportar nuevas ideas y propuestas en beneficio de la Empresa o de alguna de sus Divisiones Académicas u Oficinas Administrativas.
- Aprobar el presupuesto de las estrategias empresariales de mercadeo y hacer seguimiento a la ejecución del mismo.

POLÍTICAS GENERALES DE MERCADEO

De las Investigaciones de mercado

☐ Las investigaciones de mercado deberán responder a una necesidad de información identificada, para la toma de decisiones empresariales o estratégicas en torno a los programas académicos o servicios prestados por las áreas de impacto, tanto interno como externo de la Empresa.

Éstas deberán ser gestionadas atendiendo un proceso de planeación anual, el cual a su vez debe considerar los tiempos y el presupuesto requerido para su ejecución, así como la disponibilidad de los resultados para la respectiva toma de decisiones. Dentro de este proceso de planeación anual, se deberán incluir las solicitudes realizadas por las divisiones académicas y las oficinas administrativas, para revisión de prioridades, definición del cronograma y asignación de recursos en el Comité de Mercadeo.

- ☐ Todas las solicitudes que sean realizadas durante el año en vigencia y que por ende no se encuentren incluidas en la planificación anual, serán evaluadas por la Dirección de Mercadeo teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo del equipo de Mercadeo y los recursos necesarios para realización de la misma.
- ☐ Las diferentes dependencias académicas o administrativas de la Empresa podrán solicitar ante la Dirección de Mercadeo asesoría o acompañamiento para sus investigaciones de mercado, en este caso, la Dirección de Mercadeo acompañará a la dependencia en la etapa que ésta lo requiera previa evaluación del Director y el Coordinador de Inteligencia de Mercado y se atenderá de acuerdo con la disponibilidad y planeación.
- ☐ Los resultados de las investigaciones de mercados realizadas desde la Dirección de Mercadeo se constituyen como un insumo que facilita la toma de decisiones gerenciales y/o estratégicas en torno a los servicios de educación superior que presta la Empresa. De este modo dichos resultados no son factores determinantes para la apertura, cierre, mejoramiento o cualquier otra acción, de los programas ofrecidos por la institución; estas decisiones son tomadas en instancias superiores teniendo en cuenta la revisión integral de diferentes aspectos de capacitación,

formacion y administrativos.

- ☐ Los resultados de las investigaciones de mercado empresariales apoyarán los procesos de promoción y publicidad, así como el concepto de creación de las campañas publicitarias, constituyéndose en la fuente de consulta primordial para la toma de decisiones respecto a los canales de comunicación pertinentes según el público objetivo definido.
- ☐ La Dirección de Mercadeo en la planeación de los estudios necesarios (grupos focales, pruebas de producto, prueba de concepto, etc.) para la creación de nuevas campañas empresariales, con el fin de enriquecer las propuestas de diseño, siendo estas posteriormente aprobadas por el Comité de Mercadeo.

De los Planes de Promoción y Publicidad

- ☐ Las estrategias de mercadeo empresariales contarán con los recursos necesarios para su implementación y serán ejecutadas de acuerdo con las funciones establecidas para la Dirección de Mercadeo y la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Su aprobación se regirá de acuerdo con la disponibilidad de los recursos proyectados.
- ☐ La ejecución del plan de promoción y publicidad de los programas académicos y de los servicios administrativos y de apoyo académico es una labor conjunta entre la Dirección de Mercadeo, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, y el responsable del área.
- ☐
- ☐ Los planes de promoción y publicidad de programas académicos son de carácter flexible, y tendrán en cuenta las fechas de inscripciones del calendario académico como periodo de promoción de éstos.

De la Promoción

☐ Las actividades de promoción están enfocadas a apoyar las estrategias orientadas a la venta de servicios que aseguren posicionar, diferenciar, promover y rentabilizar la marca Empresa, estableciendo relaciones significativas con clientes, empresas y comunidades.

Sobre los eventos:

☐ La Dirección de Mercadeo con el apoyo de las coordinaciones de programa es la encargada de organizar los eventos de promoción enmarcados dentro de los Planes de Promoción y Publicidad de los programas de pregrados y postgrados. Los tipos de eventos promocionales utilizados para la promoción de programas académicos son: Conferencias, webseminar, cursos, talleres, ferias, congresos, seminarios, aperturas / inauguraciones, exposiciones / muestras, charlas, conversatorios, panel, foros, coloquios, simposios, debates, jornadas informativas, encuentros, cursos, talleres aplicados, desayunos / almuerzos / cenas, entre otros.

Sobre el material de apoyo a la promoción:

☐ El material de apoyo a la promoción contempla una serie de recursos que se ponen a disposición de los interesados y prospectos, para facilitar la realización de actividades con una función de recordación de marca e información de productos. El material promocional que se utiliza en las actividades son: Folletos, volantes, afiches, entre otros.

Sobre el servicio de transporte de la camioneta empresarial:

☐ La Dirección de Mercadeo, es la única instancia autorizada empresarialmente para la administración de

los préstamos de la camioneta empresarial. El servicio de transporte de la buseta tiene como prioridad las actividades de promoción de los programas, y este servicio se presta siempre y cuando aquellas actividades estén incluidas en los planes de Promoción y Publicidad.

Sobre el uso de la camioneta adscrita a la Dirección de Mercadeo.

La Empresa se rige bajo la *Ley 336 de 1996*, Estatuto General de Transporte.

☐ La camioneta debe ser utilizada únicamente para los fines propios de las oficinas a las cuales se asigna. Eventualmente, pueden ser utilizados por otras oficinas, para fines estrictamente empresariales, teniendo en cuenta que todos los empleados están amparados por su afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y ARL. Por lo tanto, no se permite a efectuar transporte a los clientes. Si la Empresa va a realizar el transporte de clientes, es necesario que se contrate una empresa habilitada la cual debe cumplir con las garantías y pólizas de ley, que permiten atender cualquier responsabilidad que se derive de un siniestro.

☐ La oficina solicitante del servicio asume los siguientes gastos relacionado con este servicio:

- Gasolina, peajes, parqueadero, imprevistos que genera utilizar la camioneta.
- Gastos relacionados con el servicio prestado por el conductor según tarifas definidas empresarialmente:
- Orden de taxi solo cuando el horario del servicio esté entre 8:00pm y las 6:00am.
- Alimentación del conductor cuando el servicio es por fuera de la ciudad de Bogota.
- Horas extras generadas por los servicios de acuerdo

con la ley.

☐ Se presta el servicio de transporte como punto de partida y como punto de llegada la Empresa.

De la Publicidad

☐ Los medios, formatos y la colocación de pauta dirigidos público externo, que impacten en las ventas de los programas académicos de pregrados y postgrados, deberán ser aprobados por la Dirección de Mercadeo, los cuales siguen todos los lineamientos de Publicidad e Identidad Corporativa de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y los lineamientos del Comité de Mercadeo para campañas estratégicas de mercadeo.

☐ La Dirección de Mercadeo, en conjunto con la Dirección de Comunicaciones, es responsable de las negociaciones con los medios de comunicación de impacto externo y colocación de la pauta publicitaria enmarcada en los planes de promoción y publicidad de los programas.

☐ Buscando desarrollar estrategias de publicidad coherentes con la misión y el proyecto empresarial, se establecen las siguientes directrices a tener en cuenta:

Sobre las Campañas Publicitarias

☐ El concepto de toda campaña publicitaria en la Empresa se crea en la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y/o Comité de Mercadeo, siendo validada, según el caso, por el Comité de Mercadeo o la Gerencia Administrativa Financiera y aprobada finalmente por el gerente.

☐ Toda campaña publicitaria será congruente con los lineamientos empresariales de la Empresa, siendo éstos: Manual de Políticas Administrativas, Política de Publicidad y Diseño, Manual de Identidad Corporativa y

todos aquellos documentos relacionados.

Sobre las Piezas Publicitarias

- ☐ La Dirección de Mercadeo ejecuta los planes de promoción y publicidad con el apoyo de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, quienes velan por el cumplimiento y buen uso de la identidad corporativa en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios utilizados.

- ☐ Las piezas que se deriven de una campaña publicitaria empresarial deben mantener los lineamientos establecidos al momento de su aprobación.
- ☐ Las piezas solicitadas a la Dirección de Mercadeo fuera de una campaña empresarial serán regidas por el *Manual de Identidad Corporativa* y estará sujeta a la aprobación por parte de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- ☐ Las piezas de publicidad de la promoción de programas virtuales y relacionadas con Financiamiento al cliente deben ser solicitadas únicamente a través de la Dirección de Mercadeo y estar definidas en el Plan de Promoción y Publicidad respectivo.
- ☐ La Dirección de Mercadeo definirá los medios de comunicación, colocación y frecuencia de pauta publicitaria para la promoción de programas virtuales de acuerdo con la estrategia, los resultados de investigación de mercados, estudios de medio, fuentes externas y presupuesto asignado.
- ☐ Para oficinas de impacto externo diferentes a las encargadas la promoción de programas virtuales, la Dirección de Mercadeo entregará la propuesta de un plan de pauta publicitaria partiendo de los objetivos

planteados. Dicha oficina definirá la ejecución según presupuesto aprobado.

☐ Para el lanzamiento de nuevos programas o actividades especiales de mercadeo que estén relacionadas con un programa académico se realizarán planes de promoción y publicidad especiales, definidos por el Comité de Mercadeo según presupuesto aprobado.

A continuación, los lineamientos de las piezas más usadas en los planes de promoción y publicidad:

Avisos

☐ Los avisos impresos en medios de comunicación de distribución nacional y regional deben incluir en el listado los programas con inscripciones abiertas para la fecha de publicación, según calendario establecido en la página web empresarial. La medida rige según el nivel de formación capacitación de los programas.

☐ El tamaño de los avisos de prensa será definido por la Dirección de Mercadeo siendo éstos proporcionales a la cantidad de programas pautados, presupuesto disponible, procurando siempre la mayor visibilidad y atendiendo las directrices del Comité de Mercadeo.

☐ Para ediciones con temáticas especiales, se podrán ubicar avisos por área, divisiones o segmentos siempre y cuando apunten a un público especializado por la temática.

☐ Se excluyen de esta medida avisos en medios locales y casos en que el o los programas son la oferta única de la Empresa para el mercado de dicha ciudad.

☐ Los avisos impresos que promocionen eventos organizados por un programa dentro de un plan de mercadeo podrán utilizar piezas individuales, sin superar el tamaño de ¼ de página. Se aplica excepción cuando es

un evento organizado por varios programas (Ferias, Jornadas, Conferencias simultáneas), cuyo aviso puede tener un tamaño superior de acuerdo con la información y presupuesto.

☐ Para avisos en revistas, incluyendo las insertas en prensa, se pautará con piezas empresariales de atributos de marca u oferta general de programas. En dichos medios, se podrán publicar avisos por áreas, divisiones o segmentos siempre y cuando apunten a un público especializado.

Cuñas

☐ Se manejan dos tipos de cuñas:

- Generales: Textos donde prevalecen mensajes que resalten atributos de la marca empresarial.
- Específicas: Textos con atributos de programas académicos.

☐ El texto de las cuñas generales deberán ser revisadas y aprobadas por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas según la campaña empresarial vigente.

☐ El texto de las cuñas específicas deberán ser revisadas y aprobadas por la Dirección de Mercadeo según el público y objetivo del programa.

Publicidad Exterior

☐ La publicidad exterior se maneja mediante campañas empresariales definidas en el Comité de Mercadeo que resalten atributos de marca y los diseños deben ser aprobados por Gerencia Administrativa y Financiera.

☐ Se utilizará publicidad exterior de programas particulares, bajo aprobación del Comité de Mercadeo y/o Gerencia Administrativa y Financiera. siempre y cuando

corresponda a un programa nuevo durante su estrategia de lanzamiento, o ante una estrategia de mercadeo puntual que apunte al posicionamiento frente a la competencia.

Folletos

☐ Los folletos para la promoción de programas de pregrado y postgrados deberán regirse por el *Manual de Identidad Corporativa* y la campaña empresarial vigente. Están sujetos a la aprobación por parte de la Dirección de Comunicaciones y Re- laciones Públicas antes de su impresión y circulación por parte de la Dirección de Mercadeo.

☐ La definición de formas, materiales y cantidad estarán sujetas a aprobación de la Dirección de Mercadeo, sujeto a presupuesto aprobado y necesidades del plan de promoción y publicidad.

Otras piezas

☐ Las demás piezas incluidas en los planes de promoción y publicidad de pregrado y postgrados deberán ser revisadas y aprobadas por la Dirección de Mercadeo para aprobación de viabilidad y pertinencia según el programa.

SOBRE MARKETING DIGITAL

Publicidad Digital

☐ Los diseños de los banner incluidos en los planes de promoción y publicidad de programas y productos educativos se regirán según la campaña empresarial vigente. Los textos, serán aprobados por la Dirección de Mercadeo antes de solicitar el diseño de la pieza. Además, deben ser solicitados por el área del

mercadeo para los programas de pregrado y postgrados, para otros programas o servicios ofrecidos en la empresa deberán solicitar las piezas las dependencias responsables.

☐ Para pautar en los portales de los medios de prensa, la cotización con los medios los realizará el área Digital de la Dirección de Mercadeo.

☐ El tiempo mínimo para solicitar una pauta en portales digitales de los medios de prensa es de una semana.

☐ La solicitud de las órdenes de publicidad de los programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online los realizará el área Digital de la Dirección de Mercadeo, para los demás programas o servicios que ofrece la Empresa, el área encargada será la responsable de tramitarla ante la Oficina de Comunicaciones. Una vez enviada la orden de solicitud al medio de prensa no se podrá cambiar la fecha de la pauta digital, ni cancelarla.

☐ La pauta digital de los Programas de capacitación, formación, educación, docencia, investigación y educación virtual online y educación continuada será revisados y monitoreados por el área de Digital de la Dirección de Mercadeo.

☐ La pauta digital en redes sociales, medios especializados, buscadores y portales específicos será negociada y cotizada a través del área de Digital de la Dirección de Mercadeo.

☐ El presupuesto para el desarrollo del plan de mercadeo digital lo asumirá cada centro de costo de cada dependencia que lo requiera.

Redes sociales

☐ El Comité de Mercadeo delega en el Comité de

Social Media en el que participan: El Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas, el Director de Mercadeo, el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Jefe de Mercadeo Digital y un representante de los consultores, cuya función es la de trazar la estrategia empresarial para la gestión de las redes sociales.

☐La Dirección de Mercadeo es responsable de la gestión promocional de programas y productos educativos, del monitoreo de la presencia y posicionamiento empresarial en ambientes digitales.

☐ Para la apertura de una cuenta relacionada con la Empresa en cualquier red social, se deberá solicitar autorización al área de Mercadeo Digital de la Dirección de Mercadeo, quien aplicará las políticas para la apertura de una cuenta empresarial.

☐ El área Digital de la Dirección de Mercadeo brindará asesoría y acompañamiento de posicionamiento, creación y administración a aquellas cuentas nuevas que lo requieran.

DEL CENTRO DE CONTACTO

Sobre llamadas telefónicas

☐ El manejo de las bases de datos consignadas en los sistemas de información de la Dirección de Mercadeo se rigen por la *Política de privacidad de datos personales empresarial.*

☐ El Centro de Contacto de la Dirección de Mercadeo cuenta con la infraestructura necesaria para registrar una evidencia en audio válida para el uso y tratamiento de datos por parte de la Empresa.

☐ La solución tecnológica dispuesta por la Empresa para soportar la estrategia CRM es la plataforma empresarial

para la gestión de contactos.

- ☐ La prioridad para la gestión de contactos será los públicos de programas y campañas empresariales; las otras solicitudes de servicio deberán ser presupuestadas por los centros de costo solicitantes.

Sobre Email

- ☐ Las imágenes que acompañen a los correos electrónicos para fines de promoción deberán cumplir con la normativa del *Manual de Identidad Corporativa* y la campaña empresarial vigente. Y aplicación de la ley de protección de datos.
- ☐ La Dirección de Mercadeo no se hace responsable por la información y el contenido divulgado en correos electrónicos por otros usuarios en canales diferentes al del Centro de Contacto.

POLÍTICAS DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS LAS COMUNICACIONES EN LA EMPRESA (ver manual corporativo Social Media)

Desde la gestión de comunicaciones y relaciones públicas contribuimos con el posicionamiento y reputación de la Empresa. Mediante el diseño e implementación de estrategias y soluciones innovadoras de comunicación que fortalezcan las relaciones con los públicos de la Institución. Con ello visibilizamos la gestión de la docencia, la investigación y la extensión con sentido e impacto en nuestro entorno.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

De los públicos de interés

Para la Empresa es prioritario dar a conocer a la opinión pública sus programas, investigaciones y conocimientos al

servicio de la sociedad. En este sentido, es política empresarial priorizar los mensajes y contenidos producto de la generación del conocimiento, que son propositivos, de coyuntura y generan opinión.

Se consideran públicos internos clientes, consultores, funcionarios administrativos, directivas y Consejo Directivo. Son públicos externos los egresados, pares académicos, sector educativo, gobierno, medios de comunicación, sector empresarial y, en general, la comunidad. Son considerados públicos intermedios los proveedores, familiares de públicos internos y potenciales clientes.

De los voceros de la Institución

☐ El principal vocero de la Institución es el gerente de la Empresa, seguido por los jefes de proyectos. El Gerente, a través de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, determinará los voceros ante los medios de comunicación, de acuerdo con los temas y pertinencia de los pronunciamientos.

De los medios de comunicación empresariales y las relaciones con los medios de comunicación

☐ La Empresa mantendrá medios y actividades de comunicación de carácter institucional, que permitan el flujo e intercambio de mensajes en las áreas académicas y administrativas, mientras se promueve el conocimiento, la reputación institucional, el posicionamiento, el clima organizacional y el sentido de pertenencia.

☐ Es política de la Empresa administrar y conservar relaciones con los medios de comunicación, sus periodistas y áreas comerciales a largo plazo, por lo que se establecerán planes y estrategias de comunicación que

consoliden el posicionamiento de la Empresa mientras se fortalecen las relaciones con los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales. Es política Institucional monitorear y analizar la imagen de la Empresa proyectada en la información periodística y noticiosa que publiquen los medios de comunicación.

- ☐ La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas es la única dependencia que cuenta con la facultad de emitir comunicaciones empresariales a los medios de comunicación y periodistas.
- ☐ La creación de medios y formas de comunicación con el público externo e interno, de carácter empresarial, deberá ser aprobada por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- ☐ La Dirección de Comunicaciones cuenta con su Comité interno Editorial, el cual se reúne cada semana y determina la agenda de medios, orientación periodística y cubrimiento noticioso de las actividades y proyectos de la Empresa.

De las redes sociales y la identidad digital

- ☐ La Empresa diseña, implementa y mide el impacto de estrategias que favorecen su identidad, posicionamiento y reputación en ambientes virtuales, a través de la divulgación de contenidos de tipo promocional, informativo y la interacción con comunidades digitales.
- ☐ El diseño de estrategias de impacto en medios digitales garantiza la presencia de la Empresa para dialogar con diversos públicos y exponer en diversos formatos y lenguajes temas de la docencia, la investigación y, en general, del quehacer institucional.
- ☐ La política que se presenta a continuación contempla los lineamientos del manejo de las comunicaciones y la marca Empresa en los ambientes digitales. Los detalles de

procedimientos, normas, estilo, tono y manejo de crisis se contemplan en el Manual Empresarial de Redes Sociales y Comunidades Virtuales.

Sobre el diseño y administración de la estrategia en redes sociales:

☐ La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas es responsable de dar el direccionamiento a los diferentes subsistemas de redes sociales para que se cumplan las políticas de Identidad Digital de la Empresa, por lo que diseña, actualiza y socializa el Manual de Identidad Digital Empresarial.

☐ La Dirección de Mercadeo es responsable del monitoreo de la presencia y posicionamiento en redes sociales de la Empresa. Para ello cuenta con sistemas e indicadores que miden, evalúan y trazan la hoja de ruta de la presencia institucional en redes sociales.

☐ La Dirección de Mercadeo es responsable de la gestión promocional de programas y productos educativos y las redes sociales son canales que se usan para tal fin.

☐ En la construcción de contenidos, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas analiza los temas de coyuntura del entorno y las oportunidades emergentes que resulten de líderes de opinión y percepciones en general, vela por el mantenimiento del contenido y los diálogos de carácter empresarial, centrándose no sólo en el proceso sino en la línea editorial, la pertinencia y la calidad. Por su parte, la Dirección de Mercadeo analiza los públicos, observa las tendencias del entorno y las convierte en peticiones de acción en comunicación que el área de Comunicaciones debe convertir en activos de información para ser ejecutados por ambas áreas de manera conjunta.

☐ La Dirección de Comunicaciones y Relaciones

Públicas es responsable del diseño de mensajes y contenidos empresariales, por lo que, junto a la Dirección de Mercadeo, asesora las redes sociales empresariales para el posicionamiento de la marca empresarial y sus submarcas. Este direccionamiento se hace en el Comité de Social Media, en el que participan: El Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas, el Director de Mercadeo, el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Jefe de Mercadeo Digital y un representante de los consultores. Son funciones de este Comité:

- Evaluar la creación de nuevas cuentas empresariales y de las submarcas de la empresa.
- Definir recomendaciones en redes sociales, cuentas y sus perfiles, y la apertura y cierre de las cuentas de las submarcas de la empresa. Con base en los resultados de las evaluaciones se determinará la continuidad de las redes socia- les de acuerdo con su impacto.
- Establecer el direccionamiento, tono, lenguaje, temas y formatos de los diferentes contenidos que serán divulgados en redes sociales.
- Una vez que ha sido aprobada una nueva cuenta se asignará un responsable de dicha cuenta y periódicamente se evaluará su desempeño.
- Compartir los contenidos en los portales especializados y comunidades virtuales.
- Evaluación, medición y seguimiento de la presencia, posicionamiento, reputación y visibilidad de la Empresa en medios sociales.
- Monitorear el desempeño de las redes de las submarcas aprobadas.

- Diseñar campañas específicas de posicionamiento, eventos o estrategias de visibilidad empresarial.
- Diseñar, socializar y actualizar el Manual Empresarial de Redes Sociales y Comunidades Virtuales.

Sobre la creación y existencia de cuentas oficiales en redes sociales

☐ Se consideran cuentas oficiales en redes sociales, aquellas que han sido estudiadas en su direccionamiento y aprobadas en su creación, desde el Comité de Social Media. Es política empresarial que la creación de cuentas oficiales en redes sociales debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Existencia de un objeto claro de comunicación externa, un público objetivo tangible e identificable en el ambiente digital y contenido permanente, de actualidad, interés y al servicio de las comunidades virtuales.
- El objeto de comunicación a crear debe tener, de manera previa, suficiente información, actualizada, veraz y pertinente en la página web de la Empresa.

  Para ello deberá contar con una estrategia y parrilla de programación de contenidos y diálogos en redes.
- Recurso físico y humano para el manejo de la(s) cuenta(s) que desee crear el área correspondiente.
- La cuenta que se desee crear debe responder a los lineamientos de marca en ambientes digitales, y a la política de comunicación empresarial.
- La nueva cuenta deberá regirse por los lineamientos generales que se direccionen desde el Comité de Social Media.

- ☐ En cualquier caso, una vez el área que desee crear una nueva cuenta oficial cumpla con los requisitos anteriores, deberá someter a aprobación del Comité de Social Media, la creación de la cuenta oficial. Una vez la cuenta sea aprobada, entrará a ser parte del ecosistema de redes sociales empresariales. Se llevará un inventario de las cuentas existentes y periódicamente se revisará y actualizará.
- ☐ Es política empresarial evitar la apertura de nuevas cuentas en los medios sociales para eventos, iniciativas o actividades empresariales temporales. Este tipo de información se deberá canalizar por las cuentas oficiales existentes.

Sobre los contenidos, confidencialidad y manejo de crisis

- ☐ Los administradores de las cuentas no representan el punto de vista de la empresa. En cualquier forma de presencia en medios digitales que representen o mencionen a la Empresa o servicios, productos, empleados, asociados, clientes y competencia, quien actúe como editor de la comunidad no representa el punto de vista de la Empresa.

- ☐ Los diálogos que se establezcan en redes sociales deben ser coherentes con los objetivos misionales de la Empresa para construir una imagen sólida, y responder a las parrillas de programación, tonos y lenguajes referidos en el Manual Empresarial de Redes Sociales y Comunidades Virtuales.

- ☐ Los diálogos que se establezcan en las redes sociales deberán brindar los hechos: cifras, proceso a seguir, entre otras, sin incluir opiniones o editorializar. Los contenidos

que sean divulgados con opiniones de los voceros, son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen la posición de la Empresa.

☐ Las cuentas en redes sociales que involucren representación de la Empresa no deberán crearse con nombre y a título personal. Deberán contar con una identificación plena de la Empresa que permita establecer el área- producto-servicio que soportan y/o representa.

☐ Todo contenido que referencie a la Empresa debe estar alojado en el portal institucional www.difementes.com www.difementes.net este debe ser el principal soporte de diálogo: blogs, noticias, eventos, programas académicos y demás servicios. Excepto con aliados estratégicos, avalados por el Comité de Social Media, con los que se haya establecido previamente una relación comercial en este tema.

☐ Los elementos gráficos, de diseño, fotográficos y de video, deben ser de autoría de la Empresa, respetando leyes de derechos de autor y propiedad intelectual.

☐ Las referencias pueden tener propiedad y limitaciones. Siempre que referencie información interna o externa, se deben revisar las condiciones de confidencialidad y limitaciones de divulgación que la fuente y el activo de información tenga.

☐ La información de la Empresa debe validarse. No debe compartirse ni divulgarse información que se considere confidencial y/o propietaria de la Empresa o que cuente con limitación de propiedad por el (los) autor (es). La información que de este tipo sea divulgada, debe estar soportada en datos emitidos o aprobados por el área que

corresponda. Usar información no autorizada puede afectar gravemente la imagen y desempeño de la Empresa.

De la publicidad

☐ La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas es responsable de la negociación con los medios de comunicación y ubicación de la pauta publicitaria institucional enmarcada dentro de sus funciones y del presupuesto que administra; acompañará en esta tarea a las dependencias que tengan a cargo presupuestos de publicidad para la promoción de sus servicios en medios de comunicación de impacto externo.

☐ La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas es la única dependencia que cuenta con la facultad de emitir comunicaciones empresariales a los medios de comunicación y periodistas.

☐ La creación de medios y formas de comunicación con el público externo e interno, de carácter empresarial, deberá ser aprobada por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

a. De las Ordenes de Publicidad

- Para las Órdenes de Publicidad elaboradas por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas no se exige póliza para la contratación debido a la dinámica de inversión en medios de comunicación. Para tal fin se incluye en las Órdenes de Publicidad un clausulado específico con efectos jurídicos y de responsabilidad para el medio contratado.
- Para la contratación o adquisición y recibo del servicio de publicidad, mediante Órdenes de Publicidad realizadas por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, se establece un listado de tarifas por cada medio de

comunicación, según los va- lores de pauta que cada año cotiza cada medio en el que la Empresa pauta regularmente. Según la necesidad, la Dirección de Comunicaciones realiza negociaciones y cotizaciones específicas con medios, según pertinencia, oportunidad y necesidad de los clientes interno, las cuáles se anexan a cada orden de publicidad. No se requieren tres cotizaciones para la decisión de inversión publicitaria dado que la práctica de compra de publicidad se comporta de manera diferente: los proveedores del servicio publicitario son únicos según el público objetivo, circulación y frecuencia.

CLAUSULAS DE CONTRATACIÓN PARA ORDENES DE PUBLICIDAD:

1. Una orden de publicidad tiene los mismos efectos que un contrato, por lo que la empresa contratada se compromete a prestar los servicios de publicación según los anexos y/o descripción incluida en este documento.
2. El valor del servicio indicado en esta orden sólo se pagará con las evidencias del cumplimiento de lo ordenado por parte de la empresa contratada.
3. Si los precios contemplados en esta orden han variado por cuenta del medio, favor abstenerse de emitir la publicidad sin previa consulta.
4. En caso de que el medio incumpla con la pauta ordenada, la Empresa podrá anular la ordenación.
5. Si existe algún tipo de incumplimiento por parte del medio en la ordenación de la pauta, cualquier negociación que se realice para resarcir el incumplimiento deberá quedar por escrito y anexa a la factura del medio.
6. Esta orden, una vez es enviada y se confirma su

recibido por parte del medio de comunicación, se considera aceptada por el medio. En caso de que no se acepte el medio deberá confirmar por escrito al correo contacto@difementes.com que no la acepta, indicando las razones en un tiempo no mayor a 24 horas.

7. La Empresa realiza monitoreo al cumplimiento de la orden y sólo hace el trámite del pago de la factura, cuando esta tiene anexa la comprobación de emisión o publicación de la pauta.

8. Este es un proceso que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, certificado por la Norma ISO 9001-2008 de Icontec.

De la identidad corporativa

- De igual forma velamos por la imagen e identidad empresarial para lo cual se elabora, actualiza y comunica nuestro Manual de Imagen e Identidad Corporativa, así como se diseñan los conceptos de las campañas de publicidad de la institución, se supervisa el protocolo empresariales o y se organizan eventos de alto impacto institucional que dan cuenta del quehacer académico y la proyección empresarial.

De los eventos

La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas es responsable de la organización de eventos de alto impacto empresarial, los que convocan a diversos públicos internos y externos, en los que está presente el Rector y la alta directiva, y aquellos que de manera especial vinculan a la prensa. Es responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones presentar al Comité Ejecutivo y al gerente la agenda de eventos empresariales para determinar el

alcance, prioridad y divulgación en medios de comunicación.

Para la organización logística, asignación de espacios y consolidación de la agenda de eventos empresariales se formaliza el Comité de Eventos Empresariales, instancia que estudia y emite su concepto sobre la realización de dicho evento: relevancia empresarial, voceros, espacios y logística, protocolo, presupuesto e impacto. El Comité de Eventos Empresariales cuenta con la participación de: Comunicaciones, Secretaría de gerencia, áreas que intervienen en las actividades neurálgicas de la planeación de los eventos empresariales. Igualmente, el comité coordina a las demás dependencias que forman parte de la logística necesaria para la realización de eventos.

Es responsabilidad del Comité:

- Apoyar la realización y coordinación de eventos de relevancia empresarial en la Empresa.
- Guiar a la dependencia solicitante en la disposición y asignación de recursos técnicos, económicos y logísticos.
- Priorizar la estrategia de divulgación.
- Canalizar los esfuerzos empresariales para la creación de una agenda de eventos que conlleve al posicionamiento empresarial.
- Coordinar a las demás dependencias que forman parte de la logística necesaria para la realización de eventos: Seguridad, Servicios Generales, Brigada de Evacuación y Emergencia, entre otros.
- Asignar presupuesto, cuando se requiere (la Dirección de Comunicaciones tiene un presupuesto anual de eventos para la divulgación de los que son de mayor impacto empresarial).

- Tipificar de los eventos y establecimiento de tiempos previos para la solicitud de realización de eventos.
- Se actualizarán los lineamientos y políticas de organización de eventos institucionales.
- Reunirse mensualmente para la revisión de las solicitudes, ejecución de los eventos y evaluación de los realizados.
- Presentar informe al Dueño de la Empresa, Gerente y Comité Ejecutivo de la organización de los eventos cuando sea solicitado.
- Direccionar los servicios que se derivan de los eventos.
- Fortalecer de la realización de los eventos empresariales.

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE UNIDADES EMPRESARIALES DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

POLITICAS GENERALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Toda gestión de servicio, selección y pago de proveedores y contratación de alimentos y bebidas de la Empresa será realizada desde la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial a través de las áreas a su cargo teniendo en cuenta los procedimientos establecidos para tal fin.

COMITÉ DE COMPRAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Es el organismo encargado de evaluar y aprobar los proveedores para la compra de materia prima, productos semi-terminados, productos terminados y, en general, cualquier insumo de alimentos y bebidas necesarias para atender los requerimientos de la comunidad universitaria, así como el servicio de importación y nacionalización de los mismos en los casos que aplique.

El Comité lo integran el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Jefe de Alimentos y bebidas, el Jefe Administrativo y Financiero, el Coordinador de Operaciones y Logística, el Coordinador de Mercadeo y Servicio al Cliente, el Asistente de Servicio al Cliente, los Coordinadores de los Restaurantes, el Asistente de la Dirección de Unidades de Servicio, el Asistente de la Jefatura de Alimentos y bebidas, el Asistente de compras de Alimentos y Bebidas, los Chefs seniors y cuando se considere pertinente, invitados de las áreas involucradas en la actividad.

Funciones y responsabilidades:

- Evaluar y aprobar los proveedores de materia prima, productos terminados, productos semi-terminados y, en general, insumos de alimentos y bebidas teniendo en cuenta los criterios de:

- Calidad del producto (Empaque, fechas de vencimiento, características organolépticas, características físico químicas).

- Condiciones comerciales (precio, vigencia de negociación, formas de pago, capacidad de entrega, y fechas de entrega).

- Certificados de Calidad (Invima, BPM, HACCP).

- Definir los criterios que deben regir para la compra de insumos de alimentos y bebidas y establecer los estándares bajo los cuales se orientarán las compras.

POLÍTICAS GENERALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- La Jefatura de Alimentos y bebidas será la dependencia encargada de canalizar y proveer los servicios de

alimentos y bebidas en el interior de la Empresa.

- La Jefatura de Alimentos y bebidas presentará anualmente para aprobación de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial y a la Gerencia Administrativo y Financiera la oferta de productos que respondan a las necesidades de las actividades académicas, de apoyo y administrativas, y la divulgará a la comunidad universitaria.
- Las órdenes de compra a proveedores de materia prima e insumos para alimentos y bebidas serán realizadas únicamente por la Coordinación de Logística y Operaciones de la Dirección de Unidades de Servicio de acuerdo con los lineamientos del Comité de Compras de Alimentos y Bebidas y los niveles de atribución con- templados en el presente manual.
- La Empresa sólo cancelará las facturas de proveedores externos de alimentos y bebidas de productos que estén autorizadas por la Jefatura de Alimentos y bebidas, justificados con la respectiva orden de servicio y cargo presupuestal.
- Es política de la Empresa que toda solicitud de gestión de contratación de servicios tenga asignación presupuestal para su trámite; de tal manera, para toda solicitud de alimentos y bebidas, dentro y fuera de la institución, la Jefatura de Alimentos y bebidas verificará la disponibilidad presupuestal y procederá a la atención de la solicitud. Ésta deberá ser remitida por escrito e incluir el detalle del requerimiento.
- Los espacios empresariales destinados a la atención de servicios de alimentos y bebidas corresponden a la siguiente clasificación:
- Espacios para almuerzos, cenas, desayunos, banquetes, fiestas y recepciones: _____.

- Espacios para meriendas, cocteles y coffee break: _____ y los demás espacios contemplados en el ítem anterior.
- La realización de eventos dentro de los restaurantes de la Empresa está superditada a la actividad propia de estos espacios: desayunos, brunch, refrigerios, coffee break, almuerzos, cenas, cocteles y cualquier otro relacionado directamente con alimentos y bebidas. Otro tipo de eventos como conferencias, simposios, seminarios, paneles, diplomados, conversatorios, grados y en general eventos académicos deben realizarse en los espacios que la Empresa tiene destinados para tal fin y cumplir con el procedimiento para la asignación de espacio físico. Cualquier excepción a esta política deberá ser aprobada por el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial.
- El mobiliario y en general los elementos que hacen parte de la experiencia sensorial del restaurante (sonido, luces, ambientación, decoración, entre otros) son par- te integral del mismo y no serán utilizados para actividades diferentes para las que fueron adquiridos. De la misma manera, no podrán ser removidos ni alterados para la realización de eventos dentro de los restaurantes a menos que la solicitud cuente con el visto bueno de la Jefatura de Alimentos y bebidas
- Para los eventos internos y externos, el pedido o solicitud se debe realizar mínimo con 24 horas de anticipación, de tal manera que se pueda responder a cabalidad con lo solicitado garantizando la satisfacción de productos y/o servicios. La Jefatura de Alimentos y bebidas podrá aceptar o rechazar las solicitudes de eventos que se encuentran por fuera de los parámetros establecidos en el presente capítulo.

- Para eventos especiales, se ajustará la oferta de acuerdo con presupuestos, requerimientos, disponibilidad y tiempos de respuesta. Las solicitudes deberán ser analizadas por la Jefatura de Alimentos y bebidas y aprobadas por el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial.
- Si el evento se realiza por fuera del área de restaurantes, el transporte de los alimentos y bebidas deberá ser coordinado con la Sección de Servicios Generales y será asumido por el centro de costo que solicita el evento.
- El personal de meseros de planta con los que cuenta la Empresa tiene como función la atención dentro de sus restaurantes. En los casos en que el evento se realice por fuera del área de restaurantes o que exceda la capacidad de atención del personal de planta y requiera la atención profesional de meseros expertos Jefatura de Alimentos y bebidas ofrecerá el servicio, y su costo deberá ser asumido por la dependencia que lo requiera.
- Para los eventos que requieran personal de servicio adicional que deba trabajar durante una jornada completa (se considera jornada completa un turno de 8 horas continuas o discontínuas durante el mismo día), el centro de costo deberá asumir el valor del personal adicional y la alimentación y transporte (en los casos en que aplique) del personal de planta y adicional que atienda el evento. Para todos los casos, si el evento excede las 8:00 p.m, el centro de costo organizador del evento debe asumir los costos de alimentación y transporte del personal.
- La Empresa dispondrá de un menaje básico, para la atención de alimentos y bebidas dentro del área de restaurantes, que responda a la capacidad instalada en los lugares mencionados. Si el evento requiere menaje adicional, la Jefatura de Alimentos y bebidas presentará la

propuesta económica para su alquiler y/o consecución que, en todos los casos, deberá ser asumida por el centro de costos de la dependencia que organiza el evento.

Servicios de alimentación restaurantes externos

- La Jefatura de Alimentos y bebidas de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial será la dependencia encargada de gestionar los convenios con restaurantes externos para la prestación del servicio de Alimentos y Bebidas en los casos en que la Empresa no pueda atender la demanda. Esto incluye las atenciones realizadas por fuera del horario de funcionamiento de los restaurantes de la Empresa.
- Para poder hacer uso de estos convenios, la dependencia solicitante deberá informar por escrito a la Jefatura de Alimentos y bebidas desde donde se emitirá una carta para presentar en el restaurante seleccionado.
- Sólo se aceptarán para trámite de pago las facturas de los restaurantes proveedores que estén soportadas por la carta de autorización expedida por la Jefatura de Alimentos y bebidas. Las excepciones deberán ser aproadas por la Gerencia Administrativa y Financiera.

POLITICAS DE SERVICIO DE REPROGRAFIA, LITOGRAFÍA, FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN EN PEQUEÑO Y GRAN FORMATO.

Comité de compras de diseño, papelería e impresión

El Comité de Compras de diseño, papelería e impresión es el organismo encargado de evaluar y aprobar a los proveedores para la compra de materia prima, productos terminados, semi-terminados y, en general, cualquier insumo de litografía, reprografía, impresión digital en pequeño y gran formato, instalación de los mismos y en

general lo necesario para atender los requerimientos de la comunidad universitaria, así como el servicio de importación y nacionalización de los mismos en los casos que aplique, incluido lo solicitado por la Administración de Almacenes y que haga parte de la naturaleza comercial de la misma, incluyendo los requerimientos para el surtido de las papelerías adscritas a esta administración. De igual manera decidirá el o los proveedores de equipos de impresión digital y/o fotocopiado para atender la demanda interna de la Institución en las dependencias en las que aplique tal situación teniendo en cuenta el modelo de negocio más conveniente para los intereses de la Empresa.

El Comité lo integran el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Administrador de Almacenes, el Jefe Administrativo y Financiero, el Coordinador de Logística y Operaciones, el Coordinador de Mercadeo y Servicio al cliente y cuando se considere pertinente, invitados de las áreas involucradas en la actividad. Como constancia de las decisiones del comité se generaran actas de soporte.

Políticas generales de servicios reprográficos, litográficos, fotocopiado e impresión en pequeño y gran formato.

- Las órdenes de compra a proveedores de materia prima e insumos para los almacenes de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial serán realizadas únicamente desde la Coordinación de Logística y Operaciones de acuerdo con los lineamientos del Comité de Compras de diseño, papelería e Impresión, teniendo en cuenta los niveles de atribución contemplados en el presente manual y los procedimientos establecidos para tal fin.

- Todas las solicitudes de impresión digital en pequeño y gran formato, fotocopias, estampados, sublimación, litografía, reprografía, perfilería y en general todas las relacionadas con servicios de impresión e instalación de las mismas serán canalizadas a través de las unidades de la Administración de Almacenes adscrita a la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial.
- Toda fotocopia e impresión digital deber tener asignación presupuestal, exceptuando los proyectos especiales, para los cuales se generará una factura a través de la oficina de Crédito Empresarial.
- La Administración de Almacenes de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial evalúa y selecciona al o los proveedores de alquiler de máquinas multifuncionales e impresoras que le permitan prestar un servicio de alta calidad en los documentos impresos que se produzcan de acuerdo con las necesidades de la dependencia solicitante, teniendo en cuenta los lineamientos del Comité de compras de diseño, papelería e impresión.
- El servicio de fotocopiado e impresión prestado a clientes deberá estar ubicado en un espacio completamente diferente al lugar en que se preste este servicio a consultores y funcionarios.
- La Empresa entiende por reprografía la reproducción facsímil de cualquier clase de obras escritas o editadas de forma gráfica tal como la que se lleva a efecto por medio de una fotocopia.
- El servicio de reprografía se regirá por lo contemplado en el articula 26 de la ley 98 de 1993.
- Para la prestación del servicio de reprografía e impresión digital a las dependencias de la Empresa que se refiera a actividades inherentes al ejercicio de la institución, la

oficina solicitante deberá diligenciar la orden de servicio o formato digital correspondiente, especificando el motivo, servicio solicitado, artes finales, especificaciones técnicas (si aplica) centro de costo, cantidades y contar con la firma autorizada.

- Los trabajos de reprografía e impresión se atenderán en el orden en que se reciban las solicitudes.

- Todas las reproducciones realizadas para los programas de postgrado, solicitadas por sus respectivos coordinadores, son con fines educativos y sin ánimo de lucro, de manera que no podrán ser comercializadas.
- El personal de reprografía es el único autorizado para permanecer en dicha área de trabajo, hacer uso de los recursos materiales que le son asignados y de las máquinas de impresión, esto aplica para todas las zonas digitales dependientes de la Coordinación de secretaria.

POLITICA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA EVENTOS INSTITUCIONALES Y EMPRESARIALES

Comité de Selección de Proveedores para Eventos Empresariales

Es el organismo encargado de evaluar y aprobar los proveedores para el alquiler de elementos relacionados con la realización de eventos: iluminación, mesas, sillas, tarima, vallas, sonido, decoración, menaje y en general, todo lo relacionado con la logística necesaria para llevar a cabo los eventos con la calidad y las especificaciones técnicas requeridas por la Institución.

El Comité lo integran el Director de Unidades de Servicio y Logística Empresarial, el Jefe de Servicios Generales, el Jefe Administrativo y Financiero de la Dirección de Unidades de Servicio y logística empresarial, cuando se

considere pertinente, invitados de las áreas involucradas en la actividad.

POLITICAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDO RES RELACIONADOS CON LA LOGISTICA DE EVENTOS.

- La Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial comunicará anualmente el listado de proveedores seleccionados para prestar los servicios inherentes a la logística de los eventos empresariales.
- Sólo se aceptarán para trámite de pago las facturas de los proveedores seleccionados por el Comité de selección de proveedores para eventos empresariales. Si la dependencia desea contratar con un proveedor diferente, deberá presentar los respectivos soportes y cotizaciones de acuerdo con los montos para la elaboración de órdenes de servicio contemplados en el presente manual.
- La Coordinación del Coliseo Cultural y Deportivo está a disposición para asesorar a las dependencias en las necesidades logísticas propias de los eventos y apoyará a quienes requieran las cotizaciones, *renders* y *raiders* para la toma de decisiones.
- Es política de la Empresa que toda solicitud de gestión de contratación de servicios tenga asignación presupuestal para su trámite; de tal manera, para toda solicitud contratación de servicios para la realización de eventos descritos en el presente capítulo dentro y fuera de la institución, la Coordinación Administrativo y Financiera de la Dirección de Unidades de Servicio y Logística Empresarial verificará la disponibilidad presupuestal y procederá a la atención de la solicitud. Ésta deberá ser remitida por escrito en el formato destinado para tal fin e

incluir el detalle del requerimiento, esquemas, *renders, raiders* y lo que se considere necesario para tener total claridad en la disposición logística del evento.

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE VIAJES CORPORATIVOS

La Oficina de Viajes Corporativos es la instancia administrativa responsable de la gestión y control de los viajes corporativos en la Empresa. Se constituye en el inter- locutor válido entre la comunidad universitaria y los proveedores de servicios relaciona- dos con la gestión de viajes.

Todo viaje que realicen los funcionarios académicos y administrativos, así como aquellos invitados de la Empresa, es considerado un viaje corporativo, por lo que debe cumplir con las políticas de gestión establecidas en este documento.

Políticas generales para tiquetes nacionales e internacionales
Gestión de Tiquetes

- La Oficina de Viajes Corporativos trabajará buscando la tarifa e itinerario adecuado, cuidando el presupuesto y el bienestar del viajero.
- La Empresa adquirirá tiquetes aéreos a través de las agencias de viajes autorizadas con las cuales se tienen convenios establecidos o por internet en las plataformas adecuadas de acuerdo con la favorabilidad de condiciones.
- Los tiquetes aéreos serán adquiridos en cabina económica. En caso que el viajero desee volar en una clase distinta a la autorizada, deberá informar oportunamente a la Oficina de Viajes Corporativos y asumirá el excedente generado con recursos propios o con las millas de viajero frecuente.
- Se sugiere a los viajeros hacer uso de las aerolíneas preferentes (aerolíneas que tienen convenio con la Empresa), estas son:

☐ **Nacionales**: AVIANCA y LATAM…
☐ **Internacionales**: AVIANCA, COPA AIRLINES, LATAM, AMERICAN AIRLINES, LUFTHANSA y UNITED AIRLINES….

- Los valores informados al momento de cotizar y reservar están sujetos a la disponibilidad de cupo y clase tarifaria. El valor cotizado no asegura el precio final del tiquete. La reserva solo garantiza el cupo. La tarifa definitiva se garantiza con la expedición del billete electrónico.
- Las aerolíneas en convenio con la Empresa determinan de acuerdo con los niveles jerárquicos de la Institución, sus clientes preferenciales. Los funcionarios que por su labor tengan un volumen de viaje considerable, obtendrán de las aerolíneas las categorías preferenciales y hará uso de los beneficios por sus millas acumuladas como viajero frecuente.
- Solo se aceptarán solicitudes de viajes corporativos dentro del tiempo establecido de acuerdo con el numeral 12.1.2.
- La expedición tiquetes está sujeta a las aprobaciones correspondientes (12.1.2. c)).
- Si el destino del viaje es internacional y requiere visa, el funcionario deberá informar a la OFICINA DE VIAJES CORPORATIVOS que se encuentra vigente para proceder con la expedición del tiquete. Si el documento se encuentra en trámite, deberá informar una vez sea aprobada.
- El viajero es responsable de verificar la documentación requerida (Visa, pasaporte, vacunas exigidas, cobertura en salud, entre otros) antes del viaje.
- El pasaporte debe tener mínimo 6 meses de vigencia para viajes internacionales, de acuerdo con las normas estipuladas por migración.

- La revisión y cambios de tiquetes internacionales, están sujetos a las políticas, condiciones y restricciones de la aerolínea en la cual se adquirió.
- Las reservas de tiquetes aéreos tiene un periodo de vencimiento atendiendo a la familia tarifaria a la que corresponda; la renovación de la reserva está sujeta a disponibilidad y el precio es susceptible de cambios dependiendo de los valores de mercado. Luego de la segunda reserva se debe comprar el tiquete, en caso contrario se generan penalidades.
- Conforme a las políticas de las aerolíneas, la oficina de viajes corporativos genera reservas únicas por viajero. La duplicidad en las mismas conlleva a su cancelación (churning).
- Los casos especiales se revisarán en la oficina de viajes corporativos atendiendo a las prioridades empresariales.

SOLICITUD DE VIAJE CORPORATIVO PARA FUNCIONARIOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS

Solicitud de Viaje Corporativo

☐ La adquisición de tiquetes, liquidación de gastos de viaje y/o reserva de hotel serán atendidos teniendo en cuenta la fecha programada del viaje corporativo.

☐ El funcionario que solicite un viaje corporativo debe planearlo, justificarlo y asegurarse de contar con las aprobaciones respectivas (Ver numeral 12.2).

☐ Toda solicitud de viaje corporativo debe contar con disponibilidad presupuestal en los rubros correspondientes; el responsable del centro de gestión debe solicitar traslados presupuestales, en caso de requerirlo. Estas solicitudes son tramitadas ante la oficina de presupuesto.

☐ El solicitante debe asegurarse de indicar el nombre

correcto del viajero, su información personal y el itinerario para evitar incurrir en penalidades. Además, debe adjuntar copia del documento de identidad o pasaporte.

- ☐ Si el viajero necesita realizar un trayecto adicional fuera de la ruta o que genere costos extras al recorrido de su viaje corporativo o extender la duración del mismo por razones personales, debe asumir el mayor valor con recursos propios.
- ☐ Una vez el solicitante confirme a la oficina de viajes corporativos su total acuerdo con la cotización y/o reserva, se entenderá que esta cumple con sus requerimientos y se procederá a dar trámite a la misma. En caso de identificar un error el solicitante deberá informar de inmediato a la oficina de viajes corporativos hasta las 6 pm del día de emisión del tiquete con el fin de anularlo y realizar una nueva reserva, no obstante estará sujeto a la tarifa disponible. A partir del día siguiente, cualquier tipo de cambio genera penalidades. Los costos adicionales que se generen por los cambios serán asumidos por el centro de costo del solicitante.
- ☐ Si se presentan cambios por motivos personales después de emitido el tiquete, el viajero deberá asumir su valor con recursos propios.
- ☐ Las solicitudes de viajes corporativos recibidas a partir de las 6:00p.m. se tramitaran al día siguiente.
- ☐ Los casos especiales se revisarán en la oficina de viajes corporativos atendiendo a las políticas empresariales.

Tiempo establecido para solicitud de viaje

a. **Viajes Nacionales**

☐ Los viajes corporativos nacionales, preferiblemente se deben solicitar con un mínimo de quince (15) días hábiles antes de la fecha de la actividad,

periodo que incluye la revisión de la solicitud por parte de la OFICINA DE VIAJES CORPORATIVOS y su respectivo flujo de aprobación hasta la asignación del compromiso a cargo de la Oficina de Presupuesto. Esto con el fin de encontrar la mejor tarifa y asegurar la efectividad del proceso.

b. Viajes Internacionales

☐ Los viajes corporativos internacionales, preferiblemente se deben solicitar con un mínimo de (30) días hábiles antes de la fecha de la actividad, periodo que incluye la revisión de la solicitud por parte de la OFICINA DE VIAJES CORPORATIVOS , y su respectivo flujo de aprobaciones hasta la asignación del compromiso presupuestal a cargo de la Oficina de Presupuesto. Esto con el fin de encontrar la mejor tarifa y asegurar la efectividad del proceso.

Nota Importante: Las personas que tienen una vinculación laboral con la Institución, estarán amparadas en el exterior por la ARL; en caso de necesitar la asistencia médica se debe solicitar a la Sección Seguridad y Salud en el trabajo de la Dirección de Gestión Humana, mediante un correo electrónico o mensaje vía Ofelia informando las fechas del viaje y las ciudades de destino.

c. Aprobaciones

☐ Todo funcionario, según la categoría del cargo, debe cumplir con los diferentes ni- veles de autorización para el viaje:

a) Funcionarios Académicos

☐ Para Viajes Nacionales: Jefe inmediato, Director o director de proyecto, administrador de centro de costos y el Director de Gestión y Desarrollo Académico (si la duración del viaje es mayor a 3 días),

☐ Para Viajes Internacionales: Jefe Inmediato, Director o director de proyecto, administración de centro de costos, Dirección de Gestión y Desarrollo Académico, Dueño de la Empresa y Gerente.

b) Funcionarios Administrativos

☐ Para Viajes Nacionales: Jefe Inmediato y/o el Administrador del Centro de Costos.

☐ Para Viajes Internacionales: Jefe Inmediato, Director de Área, miembro del Comité Ejecutivo o Staff del Dueño de la Empresa y Gerente.

☐ Todos los viajes internacionales serán aprobados por el Dueño de la Empresa.

c) Visitantes

☐ Para Viajes Nacionales e Internacionales: Administrador del Centro de Costos.

☐ Los miembros del comité ejecutivo darán aprobación a los viajes internacionales de los funcionarios adscritos a su área.

☐ Para los viajes relacionados con proyectos, el Director del Proyecto y el Director del Centro de Gestión deberán aprobar todos los viajes nacionales e internacionales, además de los flujos anteriormente mencionados.

TIQUETES NO VOLADOS

☐ El funcionario que por una causa de fuerza mayor demostrable (cancelación del evento, enfermedad, entre otras) no pueda hacer uso del tiquete (NO VOLADO), debe informar a su Jefe Inmediato argumentando los motivos de la cancelación del viaje y notificar mínimo 3 horas antes del viaje a la Oficina de Viajes Corporativos sobre la

eventualidad presentada para no incurrir en cobros de penalidades (No Show en tiquetes). En el caso de los invitados, el solicitante deberá cumplir el mismo procedimiento. Los tiquetes no volados quedan sujetos a las políticas de cada aerolínea.

- ☐ Para la utilización del tiquete NO VOLADO, el valor de la penalidad por el cambio de fecha de viaje o por el cambio en el nombre del viajero en caso que aplique, será asumido por el Centro de Costo correspondiente.
- ☐ Los tiquetes NO VOLADOS quedarán bajo el control y manejo de la Empresa, para ser usados por el área o reembolsados de acuerdo con la política tarifaria que aplique.

GASTOS DE VIAJE

☐ Los valores correspondientes a alojamiento, alimentación y transporte serán liquidados atendiendo a la Tabla de gastos de viajes, según la categoría del cargo y el destino final del viajero. Las categorías responden a la estructura organizacional de la Empresa a niveles de responsabilidad y atribuciones.

En el capítulo de las políticas de la **Gestión Financiera**, **numeral 3.2.3**., se encuentran conceptos importantes a tener en cuenta al momento de liquidar los gastos de viajes.

a) Gastos de Viajes Nacionales

☐ Los valores correspondientes a alojamiento, alimentación y transporte serán liquidados atendiendo a la Tabla de gastos de viajes nacionales, según la categoría del cargo y el destino final del viajero. Las tarifas son revisadas anualmente y ajustadas de acuerdo con lo revisado y aprobado por el Consejo Directivo al año inmediatamente anterior. Los ajustes a las tarifas de

viajes nacionales, diferentes a aquellos por inflación, son revisados por el Área de Proyectos Administrativos y aprobados por la Gerencia Administrativa y Financiera.

- ☐ Se adquirirán tiquetes aéreos siempre que el destino del viaje así lo amerite atendiendo a los tiempos requeridos para cumplir con los objetivos de la actividad a realizar y a la distancia entre un destino y otro.
- ☐ Los desplazamientos en la región de Colombia se realizaran preferiblemente vía terrestre. El valor correspondiente a estos traslados está incluido en la liquidación de los gastos de viaje.
- ☐ Para el caso de destinos de difícil acceso que requieran medios de transporte distintos a los convencionales, los gastos de viaje se liquidarán de acuerdo con las tarifas suministradas previamente por el responsable del proyecto o del área solicitante, revisando que estas se ajusten a precios de mercado.

b) Gastos de viajes internacionales

- ☐ Los valores correspondientes a los gastos de viajes internacionales son aprobados por el Dueño de la Empresa. Estos son liquidadas en dólares o euros atendiendo al destino internacional según lo establece la Tabla de gastos de viajes internacionales.
- ☐ Las tarifas internacionales aplican para viajes de gestión y asistencia a eventos menores a siete días. Si se aprueba un viaje de más de seis días, a partir del séptimo día la tarifa se ubica en la categoría inferior. Para el caso de la categoría C se liquidará el 85% de la tarifa original.
- ☐ Los valores liquidados para los gastos de viajes, incluyen alojamiento, alimentación diaria, transporte interno y transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto.
- ☐ Si dentro del viaje a realizar el funcionario requiere visa, la Empresa le apoyará con los gastos consulares

liquidándose el valor dentro de los gastos de viajes.

- ☐ Los gastos de viajes para capacitación y actividades científicas dentro del plan de desarrollo profesoral se definen con las tarifas establecidas por la Dirección de Gestión y Desarrollo Académico, estas incluyen alojamiento, impuesto del hotel, alimentación y transporte interno. No incluye impuesto de salida del país, ni transporte aeropuerto. Para mayor información consultar en el portal del profesor en la sección de Desarrollo Profesoral los requisitos exigidos para realización de su viaje.

C) Viajes relacionados con proyectos

- ☐ Para los viajes nacionales e internacionales aplican las políticas generales descritas anteriormente en los numerales 1.2, 1.3, 1.4, , adicionalmente se debe tener en cuenta:
- ☐ Previo a realizar la solicitud del viaje , el solicitante encargado en el área deberá verificar que el contrato de ingreso se encuentre firmado y vigente, al igual que los contratos de egreso derivados de él, de acuerdo con la resolución de la gerencia.
- ☐ Las personas que tienen contrato civil con la Empresa deben contar siempre con la afiliación a una ARL con el nivel de riesgo que corresponde de acuerdo con el tipo de actividad que realiza. La Oficina de viajes corporativos no es responsable ni ejercerá control alguno sobre la afiliación a la ARL o el nivel de riesgo que debe manejar cada viajero. Los controles que ejercerá en cuanto a proyectos están basados en la información contractual con la entidad externa, los contratos civiles que se desprendan del contrato principal y los gastos de viaje asociados.
- ☐ El centro de gestión deberá reportar al área de Gestión

Humana aquellos funcionarios de planta que se encuentren trabajando dentro de un proyecto bajo la modalidad de recuperación contingente y cuyas actividades supongan un nivel de riesgo mayor, pues como no cuentan con un contrato civil, es necesario la ampliación de la cobertura en términos de riesgos laborales.

- ☐ El Director del centro de gestión deberá aprobar vía correo electrónico los viajes de proyectos financiados con recursos de contrapartida de la Dirección. Dicha aprobación deberá adjuntarse al formato de solicitud de viajes corporativos por parte del solicitante.

- ☐ Es responsabilidad del área que tramita un viaje bajo el concepto de asesorías internacionales que el viajero cumpla con la documentación requerida por Gestión Humana, así mismo de realizar el trámite del pago de gastos de viaje y honorarios de manera independiente.

- ☐ Las tarifas que se apliquen para la liquidación de los gastos de viaje de proyectos no deben superar las tarifas empresariales. Las tarifas acordadas por los proyectos deben estar debidamente justificadas. El solicitante deberá explicar en el formato a que corresponde lo liquidado.

- ☐ Nota: Los viajes internacionales financiados mediante proyectos adscritos a la Dirección de Investigación, Desarrollo e Innovación serán liquidados con las tarifas de la Dirección de Gestión y Desarrollo Académico y se acogerán a las políticas establecidas en este documento.

HOTELES

- ☐ De acuerdo con el numeral 1.4, el funcionario recibirá los recursos correspondientes al alojamiento y será libre de

escoger la mejor opción en la ciudad de destino. La Oficina de Viajes Corporativos cuenta con diferentes opciones en hoteles a nivel nacional con tarifas preferenciales que son sugeridas a los usuarios. Si se desea hacer una reserva de estos hoteles se debe tramitar oportunamente ante esta oficina, indicando que el pago se realizara directamente en el hotel. Si el alojamiento es asumido por la Empresa, el valor otorgado por este concepto será excluido de la liquidación de gastos de viaje, por otra parte si el valor del alojamiento a facturar excede el monto liquidado de acuerdo con su categoría, deberá asumir con recursos propios la diferencia que se genere.

- ☐ Para actividades enmarcadas en eventos empresariales la OFICINA DE VIAJES CORPORATIVOS es la encargada de gestionar las reservas de alojamiento para sus invitados y conferencistas. Para ello se establecerán convenios con hoteles que brinden las mejores condiciones de servicio en una efectiva relación costo beneficio, procurando sitios confortables y seguros que garanticen al usuario una grata estadía y reflejen la imagen de la institución.
- ☐ Las reservas de hoteles para invitados y/o conferencistas a nivel local, regional y nacional serán realizadas exclusivamente por la Oficina de Viajes Corporativos en los hoteles con los cuales se tiene convenio.
- ☐ Para el caso de los visitantes o eventos empresariales, la Empresa realizará reservas en habitaciones Estándar; si el viajero solicita una habitación diferente a esta, deberá asumir los costos adicionales con recursos propios.
- ☐ Para eventos empresariales, los responsables de los centros de gestión organizadores contaran con el apoyo de la oficina de viajes corporativos en el proceso de negociación de tarifas preferenciales, si hay lugar a ellas, y en el manejo de las reservas. La OFICINA DE VIAJES

CORPORATIVOS es la instancia autorizada empresarialmente para atender estos requerimientos.

- ☐ En caso que el huésped no pueda hacer uso de una reserva, éste deberá informar a la Oficina de Viajes Corporativos con un mínimo de 24 horas para proceder con la cancelación y no incurrir en costos adicionales por NO SHOW.
- ☐ Por política Empresarial la Empresa no asume el coste de bebidas alcohólicas ni propinas.
- ☐ La oficina de viajes corporativos revisa y avala las facturas recibidas de los proveedores de alojamiento como requisito para el pago respectivo.

POLITICAS DE GESTIÓN DE SERVICIO DE ALQUILER DE SALONES PARA EVENTOS

La Oficina de Viajes Corporativos (OFICINA DE VIAJES CORPORATIVOS) brinda el servicio y respaldo de gestionar el alquiler de salones para eventos en hoteles a nivel local, regional y nacional.

Solicitud de cotizaciones alquiler de salones para eventos

- El trámite de alquiler de salones, preferiblemente se debe solicitar con mínimo 8 días hábiles antes de la fecha programada para el evento con el fin de encontrar disponibilidad en los hoteles de acuerdo con los requerimientos del área.
- El servicio de alquiler de salones será atendido en orden de llegada de las solicitudes y a la vez teniendo en cuenta la fecha de programación del evento.
- Para solicitar el servicio de alquiler de salones para eventos, el usuario debe diligenciar el FORMATO DE COTIZACION PARA ALQUILER DE SALONES, en donde ingresa las especificaciones requeridas para llevarlo a

cabo y enviarlo a la OFICINA DE VIAJES CORPORATIVOS vía correo electrónico.

Aprobación y tiempo de gestión Cotización

La oficina de viajes corporativos realizará la cotización con él(los) proveedor(es) y recomendará al solicitante la opción que cumpla con los requisitos y ofrezca la mejor propuesta económica en los casos que aplique.

Para proceder con la elección y reserva formal, se debe notificar por medio de un correo electrónico a la Oficina de Viajes Corporativos la aceptación de la propuesta con la aprobación del administrador del centro de costos.

SOLICITUD ORDEN DE SERVICIO ALQUILER DE SALONES PARA EVENTOS

Una vez se haya llevado a cabo el evento, es responsabilidad del solicitante entregar máximo 2 días después, a la Oficina de viajes corporativos, la solicitud de orden de servicio de alquiler de salones para eventos con el respectivo voucher o tirilla adjunto y firmado por el administrador del centro de costos. Adicionalmente, el solicitante es responsable que el centro de costo donde se va a cargar el evento cuente con los recursos suficientes en las cuentas correspondientes, de lo contrario el formato de solicitud de orden de servicio será devuelto.

En el caso en que el evento se realice dos días antes de la fecha límite de ingreso de facturas a Tesorería, el pago por el servicio de alquiler de salones al proveedor se realizará en el mes siguiente.

GLOSARIO

Audio conferencia: El servicio de audio conferencia permite conectar varios sitios remotos por línea telefónica: sólo se transmite audio en forma multidireccional.

BANNER: Es una herramienta informática donde se conjugan todos los procesos académicos y administrativos de la Empresa.

Bienes críticos: Son aquellos que afectan la calidad de los servicios que presta la Empresa.

Compra: Conjunto de actividades que buscan resolver un requerimiento a través de la compra o contratación de bienes. El proceso se inicia con la definición del requerimiento, continúa con la adquisición del bien bajo unas condiciones previamente pactadas y a cambio de un precio; finaliza con el pago y la evaluación del proveedor del bien recibido.

Compras con tratamiento especial: Procedimiento simplificado de adquisición de un bien. En términos generales, no considera todos los requisitos y formalidades propios de una invitación a cotizar y no es atendida a través del proceso normal de compras con lo relacionado a los tiempos y procedimientos definidos para tal fin. Este mecanismo de compra debe estar justificado, autorizado y documentado en el Formato de Compra con Tratamiento Especial FT-105.

Compras menores de bienes: Compras realizadas a través de las cajas menores de acuerdo con los lineamientos establecidos.

Contrato: Documento mediante el cual se formaliza el compromiso del comprador y pro veedor en adquirir y suministrar un bien a unos precios pactados, bajo unas

condiciones y especificaciones previamente acordadas por un tiempo determinado, cuyo valor supere los 452 SMMLV. Para este documento el término contrato no incluye las órdenes de compra maestra y compras internacionales que se manejan bajo orden de compra u or- den de compra integral.

Oficina Electrónica Empresarial: El sistema de Oficina Electrónica Empresarial, Ofelia, es un software de arquitectura cliente/servidor, que agiliza las comunicaciones, permite un ambiente de trabajo colaborativo que incrementa la productividad y disminuye gastos operativos, como son el consumo de papel y tintas.

Sobre este sistema se brindan seis (6) servicios, a saber:

Agenda personal: La agenda permite gestionar el tiempo y planificar las reuniones. En ella se pueden incluir citas, reuniones, notas, actividades y aniversarios, así como visualizar tareas.

Cartelera electrónica: Es un espacio para los usuarios del servicio de plataformas, en el cual pueden compartir varios temas, como son:

- Comunicados: publicados por el Dueño de la Empresa y Gerentes.
- Circulares: de los diferentes jefes de área, entendiendo por Jefes de Áreas, Directores de Proyectos, Directores de Programa, Jefes de Departamento, Directores de Oficina y Jefes de Sección.
- Proyectos empresariales: notas con respecto al avance y logros de proyectos, publicados por los Jefes Administrativos, Decanos y Jefes de Departamento.
- Eventos: promoción de éstos y listado de

los eventos futuros, del día y pasados, publicados por todos los usuarios de Ofelia.

- Reconocimientos: publicados por los Jefes Administrativos, Decanos y Je- fes de Departamento.
- Noticias generales: notas deportivas, novedades, reflexiones y otros publicados por todos los usuarios de Ofelia.
- Publicaciones: en esta vista de la cartelera se podrán colocar artículos del Boletín Empresarial, Revista Discernimiento, con opción de la apertura de más espacios a otras publicaciones que, por sus características, sea apropiado mantenerlas en la Cartelera Empresarial.

Correo: El correo permite comunicarse electrónicamente con otros usuarios de. Gracias a esta función se pueden intercambiar mensajes con los usuarios que se encuentren en el campus utilizando la red empresarial o a través del servicio de acceso remoto para aquellas personas que están fuera de las instalaciones.

Cada usuario de Ofelia dispone de una base de datos de correo en la que se guardan sus mensajes de correo.

Fax: Dentro del servicio de correo empresarial está implementado el servicio de fax a todos los usuarios que tengan identificación para que pueden enviar y recibir faxes desde su buzón de correo.

Foros de discusión: Es una opción para que un grupo de usuarios pueda debatir sobre un tema específico, previa definición de los integrantes del grupo, fecha de inicio y conclusión, así como los roles de cada uno de los participantes.

Tareas: Aquí se muestran las actividades en fechas determinadas que el usuario se ha programado, las que programe a otros usuarios y las que otros usuarios le programen, así como el estado en que se encuentran (iniciadas, en ejecución y concluidas).

Orden de compra: Documento que formaliza un compromiso entre el comprador y el proveedor, cuya finalidad es adquirir y suministrar un bien bajo unas condiciones pactadas, cuyo valor no supere o sea igual a 75 SMMLV.

Orden de compra integral: Documento que formaliza un compromiso entre el comprador y el proveedor, cuya finalidad es adquirir y suministrar un bien bajo unas condiciones pactadas, cuyo valor sea superior a 75 SMMLV y no supere o sea igual a 452 SMMLV. Está orden de compra lleva un anexo jurídico que contiene los términos y condiciones suplementarias para la compra.

Orden de compra maestra: Documento que formaliza un compromiso entre el comprador y el proveedor, cuya finalidad es adquirir y suministrar un bien bajo unas condiciones de compra y otras especificaciones, con precios que rigen por un período de tiempo definido y con entregas parciales de acuerdo con un cronograma de entregas.

Requisición de compra: Documento generado a través del software BANNER que so- porta el proceso de compra mediante el cual se solicita la adquisición o contratación de un bien.

Seguimiento proactivo: Investigar con el proveedor el status de las compras antes del vencimiento del plazo de entrega.

Seguimiento reactivo: Investigar con el proveedor el status de las compras que tienen el plazo vencido.

SMMLV: Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Videoconferencia: La videoconferencia es un sistema de comunicación de doble vía que permite la interacción visual entre personas distantes ubicadas en cualquier lugar del mundo. La comunicación es interactiva y en tiempo real para facilitar el intercambio de información, utilizando diferentes canales de transmisión.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PUEDE CONTACTARNOS
VIA E-MAIL:
info@difementes.com
O PUEDE LLAMARNOS AL
MOVIL 57. 311 551 35 34