

**Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente
Bogotá D.C. – Colombia**

Dirección General

MANUAL DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1.0



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente
Código	Página	2 de 26	
Vigencia			
Versión No.			

Tabla de Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	MARCO DE REFERENCIA	4
A.	Objetivo general.....	4
B.	Objetivos específicos.....	5
C.	Principios del Modelo de Procesos	5
D.	Directrices del Modelo de Procesos	6
E.	Normas, estándares y buenas prácticas del Modelo de Procesos	6
III.	MODELO DE PROCESOS	8
A.	Marco conceptual	8
1.	Priorización de oportunidades de mejora	9
a)	Actividades para la priorización de oportunidades de mejora.....	9
b)	Reglas de ejecución para la priorización de oportunidades de mejora.....	9
2.	Optimización de procesos	10
a)	Actividades para la optimización de procesos	10
b)	Reglas de ejecución para la optimización de procesos	10
3.	Transformación / creación de procesos	10
a)	Actividades para la transformación o creación de procesos	10
b)	Reglas de ejecución para la transformación o creación de procesos	11
4.	Ajuste y registro de elementos de proceso	11
a)	Actividades para el ajuste y registro de elementos de proceso	11
b)	Reglas de ejecución para el ajuste y registro de elementos de proceso	11
5.	Seguimiento del desempeño	15
a)	Actividades para el seguimiento del desempeño de procesos	15
b)	Reglas de ejecución para el seguimiento del desempeño de procesos	15
6.	Comunicación de resultados	15
a)	Actividades para la comunicación de resultados	16
b)	Reglas de ejecución para la comunicación de resultados	16
7.	Administración de herramientas de procesos	16
a)	Actividades para la administración de herramientas de procesos	16
B.	Modelo de Gobierno	16
1.	Comité de Desarrollo Administrativo	17
a)	Responsabilidades:	17
b)	Integrantes:.....	18
c)	Frecuencia de seguimiento:	18
2.	Equipo asesor del Modelo de Procesos	18
a)	Responsabilidades:	18
b)	Integrantes:.....	19
c)	Invitado:	20
d)	Frecuencia de seguimiento:	20
3.	Dueño de proceso	20
a)	Responsabilidades:	20
b)	Responsable:.....	20



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		3 de 26
Vigencia				
Versión No.				

c)	Frecuencia de seguimiento:	20
4.	Líder de procedimiento	21
a)	Responsabilidades:	21
b)	Responsable:	21
c)	Frecuencia de seguimiento:	22
5.	Participante del Proceso	22
a)	Responsabilidades:	22
b)	Frecuencia de seguimiento:	22
C.	Procesos	22
D.	Gestión de Cambio y Cultura	23
1.	Herramienta de madurez de la gestión por procesos	23
2.	Capacitaciones	24
3.	Encuestas	24
IV.	MECANISMOS DE MEDICIÓN PARA EL MODELO DE PROCESOS	24
V.	INTERRELACIÓN CON SISTEMAS DE GESTIÓN	24
VI.	ANEXOS	24
VII.	GLOSARIO	24
VIII.	CONTROL DE CAMBIOS	26

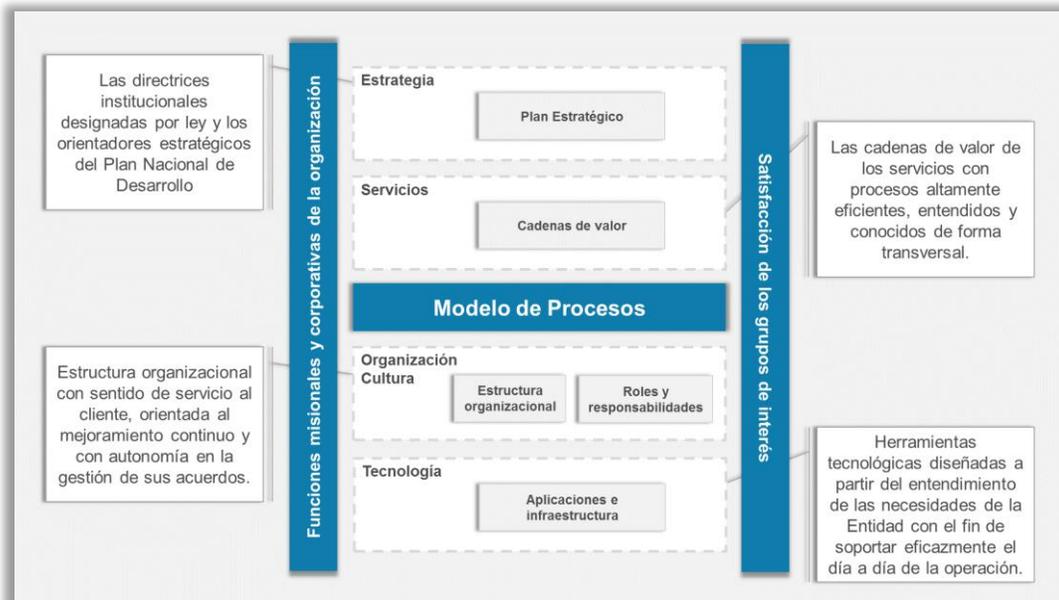


I. INTRODUCCIÓN

Este manual define el marco conceptual, los componentes y lineamientos requeridos para adoptar el Modelo de Procesos que habilita la operación de Colombia Compra Eficiente, el cual se ejecuta de manera articulada con los componentes de estrategia, servicios, cultura, organización y tecnología que permiten a la Entidad desarrollar sus funciones y atender satisfactoriamente a sus grupos de interés (Figura 1).

Colombia Compra Eficiente adopta el Modelo de Procesos, en línea con lo establecido por el marco de referencia MECI 1000:2014, promoviendo una cultura de gestión orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los partícipes del SCPC y demás grupos de interés. En consecuencia, los lineamientos de identificación, documentación, control, seguimiento y mejora continua consignados en el presente manual norman la operación y gestión de todos los procesos de la Entidad.

Figura 1: Articulación del Modelo de Procesos con componentes de la arquitectura empresarial de Colombia Compra Eficiente



Fuente: Elaboración propia

II. MARCO DE REFERENCIA

A. Objetivo general

Diseñar una herramienta de tipo gerencial que sea utilizada por los servidores y contratistas de Colombia Compra Eficiente para gestionar sistemáticamente los procesos que tienen a su cargo o en los cuales participan, con el fin de mejorar los resultados de la organización y garantizar la satisfacción permanente de los grupos de interés.



Manual de operación y gestión			
Código		Página	5 de 26
Vigencia			
Versión No.			



Colombia Compra Eficiente

B. Objetivos específicos

- Fortalecer la coordinación, participación, responsabilidad, cooperación y articulación entre las áreas y funcionarios, para involucrar a toda la Entidad en la gestión de procesos y el ciclo de mejoramiento.
- Racionalizar permanentemente el uso de los recursos, los sistemas de gestión y la organización interna, estandarizando las actividades necesarias para cumplir la misión y lograr los objetivos de Colombia Compra Eficiente.
- Implementar el diseño institucional de procesos estableciendo una relación de equilibrio entre los resultados esperados, la exposición al riesgo y los recursos utilizados.
- Aplicar de manera proactiva mecanismos de planeación, autocontrol y evaluación para garantizar la mejora continua.
- Fomentar la identificación y gestión de procesos de forma transversal para eliminar las barreras que limitan el mejoramiento continuo cuando se crean mecanismos de operación, gestión y control independientes para cada área/ dependencia de la Entidad.
- Integrar el Modelo de Procesos a la cultura organizacional para que las acciones y operaciones que se realizan cotidianamente respondan a los niveles de calidad, oportunidad y confiabilidad establecidos por Colombia Compra Eficiente.
- Establecer mecanismos para entender las necesidades de los clientes internos y externos con el fin de satisfacerlas permanentemente.

C. Principios del Modelo de Procesos

El modelo contempla los siguientes principios para la gestión de los procesos de Colombia Compra Eficiente:

- Auto control: Control que ejerce cada uno de los servidores y contratistas de Colombia Compra Eficiente sobre los procesos, durante y posterior a su ejecución, con el fin de determinar desviaciones e identificar oportunidades de mejora.
- Coordinación: Identificación y organización de las interrelaciones de los diferentes actores que participan en la gestión por procesos.
- Eficacia: Capacidad de los procesos para cumplir con su objetivo y obtener los resultados esperados.
- Eficiencia: Capacidad de los procesos para hacer el mejor uso de los recursos en la obtención de los resultados esperados.
- Estandarización: Capacidad de los procesos para ejecutarse en las mismas condiciones, generando resultados homogéneos.
- Gobernabilidad: Definición de los roles y responsabilidades con la autoridad y empoderamiento necesario para mantener vigente el Modelo de Procesos, con información actualizada para consulta de todas las partes interesadas, con mecanismos de protección y seguridad de acceso a la información adecuados.
- Simplicidad: Sencillez en la forma de identificar, documentar, monitorear y mejorar los procesos institucionales para que sean de fácil entendimiento y aplicación.



Manual de operación y gestión		
Código		Página 6 de 26
Vigencia		
Versión No.		



- Transparencia: Claridad en las políticas, actividades, responsabilidades y expectativas de desempeño que rigen los procesos para alcanzar mayor valor por el dinero, prosperidad y bienestar.

D. Directrices del Modelo de Procesos

- El Modelo de Procesos es una herramienta estratégica que habilita la toma de decisiones de Colombia Compra Eficiente para alcanzar sus objetivos como ente rector del Sistema de Compra y Contratación Pública.
- El Modelo de Procesos debe ser implementado por todos los servidores y contratistas de Colombia Compra Eficiente que administran procesos o participan en la ejecución de los mismos.
- El Modelo de Procesos regula la operación y gestión de todos los procesos relacionados en el Mapa de Procesos de la Entidad.
- La aplicación del Modelo de Procesos es iterativa en la medida en que la implementación de oportunidades de mejora da inicio a la identificación y priorización de nuevas acciones correctivas.
- El marco conceptual del Modelo de Procesos será revisado y ajustado anualmente para asegurar que responda a las necesidades de la Entidad.
- El rol de Dueño de Proceso definido en el Modelo de Gobierno será asignado a funcionarios del nivel directivo y asesores expertos adscritos a la Dirección General.
- El rol de Líder de Procedimiento definido en el Modelo de Gobierno será asignado a funcionarios del nivel asesor, profesional y/o técnico.
- El encargado de liderar el Equipo Asesor del Modelo de Procesos será el experto con funciones de planeación de Colombia Compra Eficiente.

E. Normas, estándares y buenas prácticas del Modelo de Procesos

El Modelo de Procesos toma como referente la normatividad establecida, estándares internacionales sobre la operación y gestión de procesos y buenas prácticas en la materia.

Norma	Descripción general
Artículo 209 de la Constitución Política	Establece que la administración pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno, que se ejercerá en los términos que señale la ley y que la función administrativa se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Artículo 269 de la Constitución Política	Establece, entre otros aspectos, que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno de conformidad con lo que disponga la ley.
Ley 87 de 1993	Establece los lineamientos para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado como un sistema y crea el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
Ley 489 de 1998	Determina en el capítulo 4º el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		7 de 26
Vigencia				
Versión No.				

Norma	Descripción general
Numeral 31 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único	Impone como deber adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de auditarla interna de que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.
Ley 872 de 2003	Crea el Sistema de Gestión de la Calidad, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades y se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Determina que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. Establece que la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad
Decreto 4485 de 2009	Adoptó la actualización de Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados y señala que las entidades deben establecer y mantener un manual de calidad que incluya: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluido los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, (...) y e) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad".
Decreto 943 de 2014	En su artículo 1º establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2014 para el Estado colombiano.
Circular No. 003 de 2005	Impartió los lineamientos generales para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, resaltando la existencia de complementariedad entre los Sistemas de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.
Decreto 2482 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> - Establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión y en el artículo segundo adopta el Modelo integrado de planeación y gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, el cual comprende entre otros los referentes, las políticas de desarrollo administrativo, la metodología y las instancias. - En su artículo 6º establece como instancia responsable del modelo de planeación y gestión en las entidades públicas del orden nacional un comité a nivel institucional que se denominará Comité Institucional de Desarrollo Administrativo que sustituirá los demás comités existentes que tengan relación con el modelo y no sean obligatorios por mandato legal.
Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 4º del Decreto 2482 de 2012	Expidió la Guía metodológica para la implementación del Modelo integrado de planeación y de gestión, el cual debe ser adoptado por las Entidades públicas del orden nacional.
Parágrafo del artículo 14 del Decreto 2578 de 2012	Señala que en las entidades del orden nacional las funciones del Comité interno de archivo serán cumplidas por el Comité de Desarrollo Administrativo establecido en el Decreto 2482 de 2012.
Artículo 11 del Decreto 2609 del 2012	Señala que el programa de gestión documental debe ser aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo conformado en cada una de las entidades del orden nacional.



Manual de operación y gestión				
Código		Página		8 de 26
Vigencia				
Versión No.				

Norma	Descripción general
Parágrafo 1 del artículo 4 de Decreto 2693 de 2012	Ordena que el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el artículo 6º del Decreto 2482 de 2012 será la instancia orientadora de la estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad.

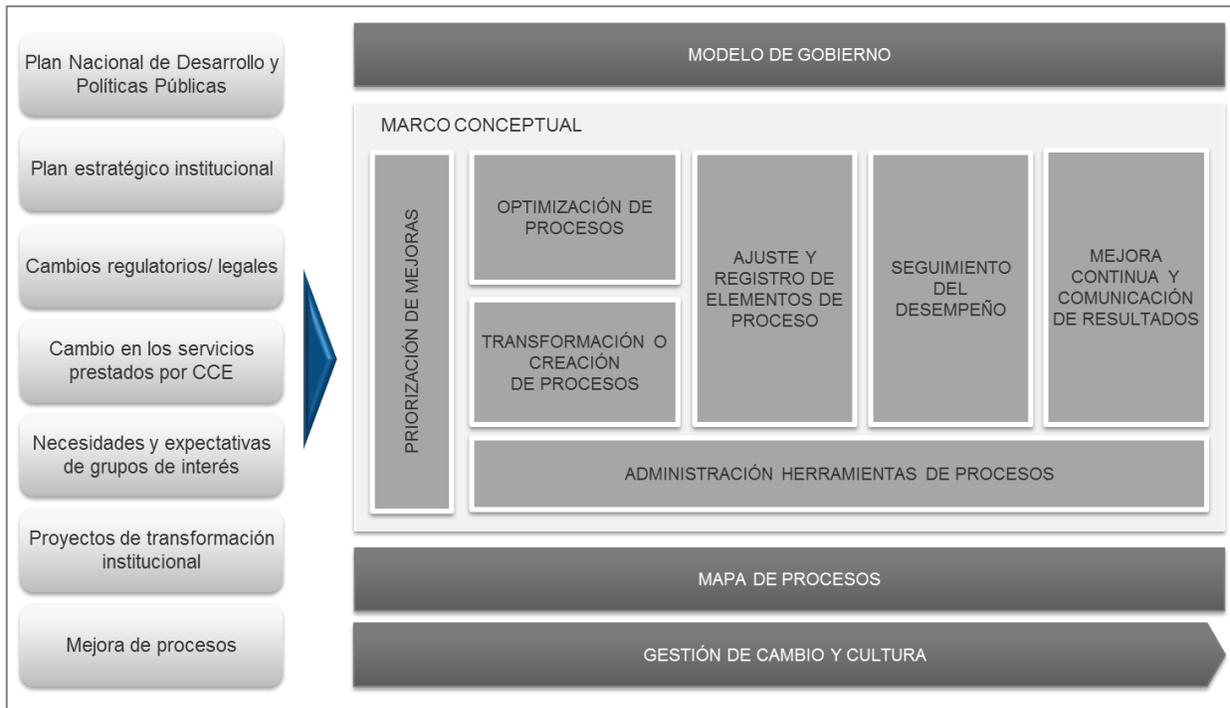
Para la construcción del Manual de Operación y Gestión se tuvieron en cuenta las directrices establecidas en los estándares ISO y OSHAS, su actualización debe contemplar entonces la evaluación de éstas y otras directrices cuando corresponda, así como las lecciones aprendidas por Colombia Compra Eficiente durante la adopción del Modelo de Procesos.

III. MODELO DE PROCESOS

A. Marco conceptual

El Modelo de Procesos es una herramienta que permite implementar, evaluar y mejorar la operación de la Entidad para dar respuesta a las necesidades de los Partícipes de la Compra y Contratación Pública. La siguiente figura presenta los componentes del Modelo de Procesos:

Figura 2: Componentes del Modelo de Procesos de Colombia Compra Eficiente



Fuente: Elaboración propia



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		9 de 26
Vigencia				
Versión No.				

El modelo contempla como entrada, variaciones en el entorno y cambios en las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que obligan a la Entidad a optimizar o transformar sus procesos. Dichas entradas son atendidas por el Modelo de Gobierno a través de las siguientes funciones:

1. Priorización de oportunidades de mejora

La función de priorización busca generar un análisis estandarizado de las oportunidades de mejora para unificarlas, agruparlas, posponerlas o eliminarlas de acuerdo al valor que aportan a los Partícipes de la Compra y Contratación Pública, definiendo un orden para su implementación; esto evita la duplicidad de esfuerzos y garantiza trabajar en aquellas mejoras que reportan mayores beneficios para la Entidad.

La priorización de oportunidades de mejora permitirá identificar cuáles de éstas se encuentran relacionadas con procesos (mejoras provenientes de auditorías internas y externas, desarrollo de indicadores, análisis de capacidad, documentación, creación de nuevos servicios, etc.), con el objetivo de determinar el nivel de profundidad que se requiere para su implementación (optimización de procesos o transformación/ creación de procesos).

a) Actividades para la priorización de oportunidades de mejora

- Calificar oportunidades de mejora según su tipo (optimización de procesos, creación de nuevos procesos, desarrollo de indicadores, análisis de capacidad, gestión de documentación, etc.)
- Revisar y analizar las mejoras propuestas y sus impactos.
- Priorizar las oportunidades de mejora de acuerdo a los beneficios que reportan para la operación de la Entidad y el cumplimiento de sus funciones.
- Ejecutar acciones correctivas o mejoras de rápida implementación (poco complejas), que no requieran aprobación del Comité de Desarrollo Administrativo.
- Preparar y consolidar la información de las oportunidades de mejora que requieren ser presentadas al Comité de Desarrollo Administrativo:
 - Consolidar oportunidades de mejora evaluadas
 - Verificar la priorización de las oportunidades de mejora definidas
 - Analizar si las oportunidades de mejora impactan iniciativas institucionales para alinear esfuerzos
- Aprobar, negar, aplazar o eliminar oportunidades de mejora y establecer el mapa de ruta para su implementación.
- Notificar a las áreas/dependencias sobre el resultado de la priorización, evaluación y aprobación de las oportunidades de mejora.
- Asignar mejoras al área/dependencia correspondiente para su implementación.

b) Reglas de ejecución para la priorización de oportunidades de mejora

- La priorización de las oportunidades de mejora debe responder al beneficio que éstas generan para la operación de la Entidad o dar cumplimiento a las leyes y normas que regulan su actuar.
- Se debe identificar y analizar los riesgos asociados a las oportunidades de mejora propuestas.
- Las oportunidades de mejora priorizadas deben ser acordadas con los principales involucrados, y se debe establecer un plan de implementación para las mismas.
- La implementación de las oportunidades de mejora debe ser realizada por fases/etapas en función del esfuerzo que implique su ejecución, los recursos requeridos y los riesgos asociados.



Manual de operación y gestión			
Código		Página	10 de 26
Vigencia			
Versión No.			



Colombia Compra Eficiente

- La implementación de las oportunidades de mejora se debe ajustar a la capacidad de cambio de Colombia Compra Eficiente.
- Las oportunidades de mejora deben articularse a las iniciativas de mejoramiento continuo, cuando así se requiera.

2. Optimización de procesos

La función de optimización de procesos está encaminada a generar mejoras en busca de una rápida implementación para así entregar valor a los grupos de interés, promover la innovación en los servicios, incrementar la productividad operacional y la efectividad. Esta función produce un diagnóstico general del estado del proceso para identificar posibles problemas o desviaciones en función de los objetivos establecidos e implementar acciones correctivas.

a) Actividades para la optimización de procesos

- Analizar la situación actual del proceso de forma transversal para identificar y proponer oportunidades de mejora.
- Determinar los problemas existentes en la ejecución del proceso.
- Identificar las causas de cada uno de los problemas identificados.
- Establecer acciones correctivas y los requerimientos necesarios para implementarlas.
- Validar cambios con los actores del proceso e instancias definidas para tal fin.
- Implementar mejoras.

b) Reglas de ejecución para la optimización de procesos

- Las reglas de ejecución para la optimización o mejora continua de los procesos institucionales se rigen a partir de los lineamientos del proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno de Colombia Compra Eficiente.

3. Transformación / creación de procesos

La función de transformación contempla la implementación de actividades para la creación de nuevos procesos o para la ejecución de cambios, alteraciones o modificaciones drásticas en los procesos actuales (cambios en los productos o servicios generados por la Entidad), con el objetivo de articular la operación del día a día con las líneas estratégicas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo y la estrategia institucional. Por lo tanto, esta función involucra el acompañamiento en la definición, desarrollo y soporte a los proyectos institucionales desde la perspectiva de procesos.

a) Actividades para la transformación o creación de procesos

- Analizar semestralmente, o cuando situaciones del entorno lo ameriten, las iniciativas de proyectos de transformación asociadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos, identificadas por todas las áreas/ dependencias de la Entidad.
- Seleccionar aquellas iniciativas que generan impacto en el mapa de procesos institucional.
- Definir el objetivo y alcance de cada iniciativa (transformación de procesos existentes o creación de procesos nuevos).
- Identificar los procesos actuales que serán transformados o definir los procesos futuros.

10



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		11 de 26
Vigencia				
Versión No.				

- Establecer los impactos y/o requerimientos necesarios para la implementación de los procesos de transformación (recursos, personal, tecnología, etc.).
- Validar cambios con los actores que intervienen y aprobar en instancias definidas para tal fin.
- Realizar pruebas de procesos.
- Realizar lanzamiento de procesos.

b) Reglas de ejecución para la transformación o creación de procesos

- Las reglas de ejecución para la optimización o mejora continua de los procesos institucionales se rigen a partir de los lineamientos del proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno de Colombia Compra Eficiente.

4. Ajuste y registro de elementos de proceso

Todas las acciones correctivas propuestas a los procesos actuales o los nuevos procesos creados como resultado de la función de optimización y transformación deben registrarse, ajustando la documentación en cada uno de sus elementos (entradas, salidas, actividades, proveedores, clientes, procesos relacionados, riesgos y controles, indicadores, responsables, políticas, etc.) según corresponda.

a) Actividades para el ajuste y registro de elementos de proceso

- Identificar el proceso a mejorar o transformar en el mapa de procesos institucional para conocer el nivel al que pertenece (estratégico, misional o de soporte)
- Identificar el objetivo y alcance del proceso y sus procedimientos.
- Identificar las políticas y requisitos legales asociados al proceso y sus procedimientos.
- Identificar las actividades relacionadas en el proceso y sus procedimientos.
- Identificar elementos asociados a cada actividad.
- Identificar responsable(s) de cada actividad.
- Identificar riesgos y controles asociados a cada actividad.
- Tomar decisiones frente a nuevas actividades.
- Documentar ajustes en los procesos.
- Aprobar paquete de procesos.

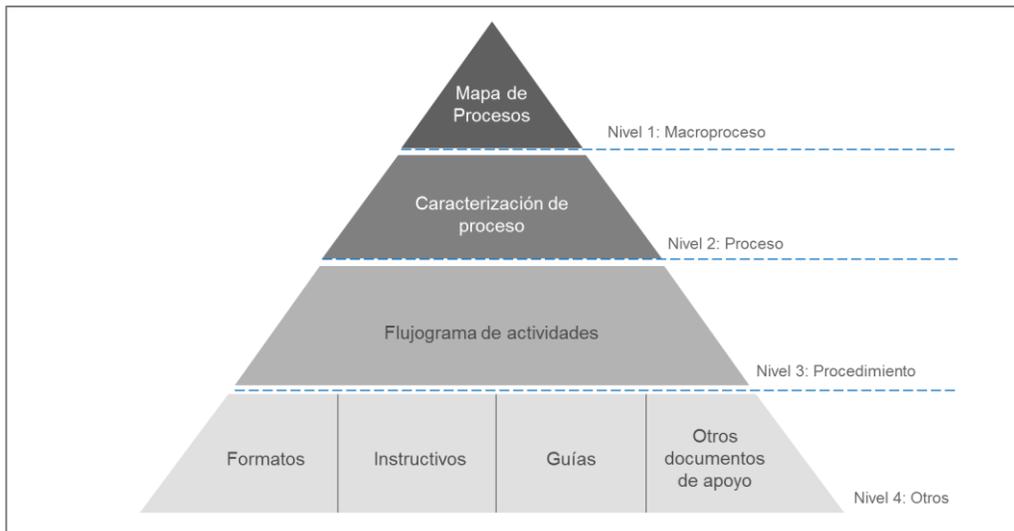
b) Reglas de ejecución para el ajuste y registro de elementos de proceso

- Al modificar o crear procesos, procedimiento o documentos de apoyo se debe garantizar la no duplicidad de información entre unos y otros.
- Para la documentación y registro de los procesos, procedimientos, políticas e información de apoyo a los procesos se debe utilizar los formatos establecidos por Colombia Compra Eficiente para tal fin (anexo 1).
- Todos los cambios al modelo de procesos deben ser aprobados por el Dueño de Proceso y/o Equipo Asesor del Modelo de Procesos.
- La documentación de los procesos y procedimientos se compone de distintos elementos del esquema documental. Es responsabilidad del Equipo Asesor del Modelo de Procesos determinar los documentos que harán parte del registro para los procesos y procedimientos.



- Al momento de tomar decisiones sobre el mejoramiento o creación de un proceso o procedimiento, se deben tener en cuenta las políticas de mitigación del riesgo y seguridad de la información, establecidas por la Entidad.
- La documentación que soporta los procesos y/o procedimientos corresponde a información fundamental para el desarrollo de los servicios que entrega Colombia Compra Eficiente a los Partícipes de la Compra y Contratación Pública y demás grupos de interés, por lo tanto, los ajustes, modificaciones y mejoras que se realicen a los procesos actuales o la creación de nuevos procesos deberán responder a ello.
 - Los documentos elaborados haciendo uso de las aplicaciones Word, Excel, Power Point, entre otras, deben cumplir con los parámetros de imagen corporativa y demás disposiciones establecidas por Colombia Compra Eficiente.
 - La estructura documental para los procesos de Colombia Compra Eficiente está compuesta de la siguiente manera:

Figura 3: Esquema documental de procesos de Colombia Compra Eficiente



Fuente: Elaboración propia

Los documentos o formatos asociados a cada uno de los niveles del esquema documental se presentan en la siguiente tabla, con sus respectivas descripciones y reglas:

Tipo de documento	Descripción	Reglas
Mapa de procesos	Documento que representa gráficamente los procesos de la Entidad, diferenciados por estratégicos, misionales y de apoyo.	Debe existir un único mapa de procesos de Colombia Compra Eficiente.
Diagrama de macroproceso	Documento que representa gráficamente los procesos que contribuyen a lograr el objetivo del macroproceso.	Debe existir un único diagrama de procesos por cada macroproceso de la Entidad.



Manual de operación y gestión		
Código		Página 13 de 26
Vigencia		
Versión No.		



Tipo de documento	Descripción	Reglas
Caracterización de proceso	Documento que describe los pasos o etapas que contribuyen a la creación de los productos o servicios de la Entidad, asociando objetivo, alcance, proveedores internos y externos, entradas, flujo de actividades con su descripción, salidas, herramientas (formatos/ sistemas), responsables de la ejecución de cada actividad, ciclo PHVA, clientes internos y externos, procesos asociados y dueño de proceso.	A cada proceso se debe asociar el mapa de riesgos y las hojas de vida de los indicadores de desempeño. Los procesos deben quedar expresados en términos de macro actividades.
ANS (acuerdos de niveles de servicio)	Documento entre un prestador de servicio y su usuario; donde se definen los objetivos del servicio, las condiciones de prestación del mismo y las responsabilidades de las partes para lograrlo. Pueden ser internos o externos.	El ANS debe establecerse al detectar que existe una interacción entre dos o más partes con el fin de fijar estándares de conformidad del servicio prestado.
Procedimiento	Documento que representa gráficamente la forma específica de llevar a cabo las actividades generales del proceso; incluyendo la secuencia lógica de actividades, las actividades de toma de decisión, los responsables de las actividades a nivel de cargo y el flujo de información a través de su desarrollo. Adicionalmente incluye el objetivo, alcance, proveedores internos y externos, entradas, herramientas (formatos/sistemas), ciclo PHVA, salidas, clientes internos y externos, procedimientos relacionados.	Los procedimientos siempre estarán asociados a los procesos y deben quedar expresados en términos de actividades con la descripción general de cómo se ejecutan, sin llegar a nivel de tareas ¹ .
Instructivo	Describe a través de una secuencia lógica de tareas, la manera específica para llevar a cabo las actividades de un procedimiento.	Las actividades que se desagregaran en instructivos son aquellas que tienen un impacto significativo en el cumplimiento del objetivo del procedimiento y su normatividad; en las finanzas o en la imagen de la Entidad y en la satisfacción de clientes interno o externos. Este tipo de documento podrá ser elaborado en Word, Excel, Power Point o video, de acuerdo a lo requerido por la Entidad.
Guías	Documento que contiene información básica y/o instrucciones para utilizar una herramienta o aplicación de Colombia Compra Eficiente.	Las guías son construidas como herramientas de apoyo para los clientes interno y externos.
Otros documentos de apoyo	Documentos adicionales que se requieran para la correcta gestión del proceso como: - Ficha Técnica: Contiene de manera detallada la descripción de las características de un producto o servicio. - Planilla de registro: Presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. - Plantilla: Documento proforma que permite obtener información de empleados/ clientes o de un proceso de manera estandarizada.	Los "otros" no debe ser una categoría para crear documentos ilimitadamente. Todos los "otros" documentos creados deben registrarse bajo los parámetros de documentación, codificación, vigencia, control de documentos y demás lineamientos definidos en esta política.

- Todos los documentos del paquete de proceso deben contener el encabezado a continuación, el cual estará relacionado en cada una de las páginas del documento con la siguiente estructura e información:

¹ Las **actividades** están orientadas a la generación de resultados, mientras que las **tareas** son pasos necesarios y específicos para la ejecución de cada actividad.



Manual de operación y gestión			
Código		Página	14 de 26
Vigencia			
Versión No.			



Manual de operación y gestión			
Código		Página	14 de 26
Vigencia			
Versión No.			



- Todos los documentos del paquete de proceso deben contar con un espacio para registrar los cambios que se realicen y así mantener un control de los mismos. Dicho espacio debe relacionarse al final del documento con la siguiente estructura e información:

Intervinientes			Dependencia	Firma
Elaboró	Nombre completo	Cargo	Dirección general	
Revisó	Nombre completo	Cargo	Dirección general	

Versión	Fecha de aprobación	Responsable	Fecha de publicación	Responsable	Descripción de cambios
V 1.0	dd / mm / aaaa	Nombre, cargo	dd / mm / aaaa	Nombre, cargo	

- La revisión final y aprobación de la estructura documental es responsabilidad de diferentes instancias, dependiendo del tipo de documento:

Tabla 1: Matriz RACI para la revisión y aprobación de la estructura documental

Tipo Documental	Director	Comité de Desarrollo Administrativo	Experto con funciones de planeación	Equipo asesor del Modelo de Procesos	Dueño del proceso	Lider del Procedimiento	Participante del proceso
Mapa de procesos	A	I	R	C	C	I	I
Diagrama de procesos	A	I	S	S	R	S	C/I
Flujograma de actividades	I	I	A/C	S	R	S	C/I
Formatos	I	I	A/C	S	R	S	C/I
Instructivos	I	I	A/C	S	R	S	C/I
Guías	I	I	A/C	S	R	S	C/I
Otros documentos de apoyo	I	I	A/C	S	R	S	C/I

Rol		
Realiza	R	Responsable de la realización del trabajo, ejecución de la actividad o uso del elemento.



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		15 de 26
Vigencia				
Versión No.				

Rol		
Aprueba	A	Aprueba el trabajo realizado, se hace responsable del mismo, y debe asegurar que se ejecuten las tareas.
Es consultado	C	A este rol se le informa y consulta sobre el trabajo. Comunicación bidireccional.
Brinda soporte	S	Apoya al responsable en la realización del trabajo o ejecución de la actividad.
Es informado	I	A este rol se le informa sobre el trabajo. Comunicación unidireccional.

- Es responsabilidad del Equipo Asesor del Modelo de Procesos publicar los documentos del paquete de proceso, una vez se reciba la aprobación de éstos.
- Todos los colaboradores de la Entidad deben tener en cuenta la última versión de los documentos para la ejecución, medición y mejoramiento de los procesos y procedimientos. La información publicada en los canales establecidos para tal fin se considera oficial y vigente.

5. Seguimiento del desempeño

Se mide el desempeño de los procesos a través de las herramientas de gestión construidas (indicadores de gestión, cumplimiento a los resultados esperados, conformidad de los servicios entregados, resultados de auditorías internas o externas, etc.), con el objetivo de identificar desviaciones, analizar sus causas y proponer ajustes que alimenten los planes de mejoramiento continuo de la Entidad.

a) Actividades para el seguimiento del desempeño de procesos

- Establecer mecanismos/herramientas para la medición de los procesos.
- Revisar:
 - Comportamiento de los indicadores definidos para cada uno de los procesos de forma transversal.
 - Comportamiento de los indicadores definidos para cada uno de los procedimientos.
 - Cumplimiento de los resultados esperados.
 - Conformidad de los servicios entregados.
 - Cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), cuando aplique.
 - Comportamiento de los controles definidos para cada uno de los riesgos asociados a las actividades de los procesos.
 - Resultados de las auditorías internas y externas.

b) Reglas de ejecución para el seguimiento del desempeño de procesos

Las reglas de ejecución para la optimización o mejora continua de los procesos institucionales se rigen a partir de los lineamientos del proceso de *Evaluación del Sistema de Control Interno* de Colombia Compra Eficiente.

6. Comunicación de resultados

Tanto las mejoras y/o modificaciones realizadas como, la adición de nuevos procesos deben ser socializadas a través de los canales de comunicación diseñados por Colombia Compra Eficiente para tal fin. Adicionalmente, la documentación de las caracterizaciones y flujograma de actividades de los procesos y



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		16 de 26
Vigencia				
Versión No.				

procedimientos, y sus mapas de riesgos e indicadores, deben publicarse de acuerdo a las disposiciones establecidas en la política de documentación de la Entidad.

a) Actividades para la comunicación de resultados

- Establecer los canales de comunicación para socializar los cambios, modificaciones o adiciones de procesos.
- Publicar el paquete de los procesos mejorados, modificados o creados al interior de la Entidad de acuerdo al canal seleccionado.
- Dar a conocer a los Partícipes de la Compra y Contratación Pública, los cambios, modificaciones o adiciones de los procesos que impactan la relación con éstos a través del canal seleccionado y bajo los parámetros establecidos en la Ley de transparencia (Ley 1712 del 6 de marzo de 2014).
- Publicar el mapa de procesos institucional, actualizado cuando existan modificaciones sobre el mismo, para conocimiento de todos los grupos de interés y bajo los parámetros establecidos en la Ley de transparencia (Ley 1712 del 6 de marzo de 2014).

b) Reglas de ejecución para la comunicación de resultados

- Las reglas para la comunicación de los resultados de los procesos institucionales hacen parte del proceso de comunicaciones de Colombia Compra Eficiente.

7. Administración de herramientas de procesos

Las funciones de priorización, optimización/ transformación, documentación, seguimiento y mejora continua, cuentan con diversas herramientas para su ejecución. El Modelo de Procesos contempla una función específica para la administración de todas las herramientas de procesos generadas en la Entidad, con el fin de estandarizar su uso, implementar un diseño óptimo y funcional de los procesos, y nivelar a la Entidad en la gestión y operación de los mismos para garantizar resultados homogéneos.

a) Actividades para la administración de herramientas de procesos

- Registrar las herramientas existentes en la Entidad (formatos, plantillas, guías, etc.) para soportar la gestión de procesos.
- Crear un cuadro maestro de las herramientas que soportan la gestión por procesos.
- Comunicar y publicar a través de los canales formales las versiones actualizadas de las herramientas que soportan la gestión de procesos.
- Administrar las diferentes versiones que existan de las herramientas de soporte para la gestión de procesos.

B. Modelo de Gobierno

El modelo de gobierno establece las instancias para la toma de decisiones relacionadas con el diseño, implementación y mejoramiento continuo del Modelo de Procesos, así como los roles y responsabilidades de las partes que lo componen (Tabla 2).

Tabla 2: Matriz RACI del Modelo de Procesos



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		17 de 26
Vigencia				
Versión No.				

Elemento	Director	Comité de Desarrollo Administrativo	Experto con funciones de planeación	Equipo asesor del Modelo de Procesos	Dueño del proceso	Líder del procedimiento	Participante del proceso
Marco de referencia	A	C	R	S	I	I	I
Modelo de gobierno	A	C	R	S	I	I	I
Marco conceptual							
Priorización de iniciativas	I	A	R	S	S	I	I
Optimización de Procesos	I	I	A	S	R	S	S
Transformación / creación de Procesos	I	I	A	S	R	S	S
Ajuste y registro de elementos de proceso	I	I	A/C	S	R	S	S
Seguimiento del desempeño	I	I	I	I	R	S	S
Comunicación de resultados	I	I	A	R	I	I	I
Administración herramientas de procesos	I	I	A	R	I	S	I
Mapa de Procesos	A	I	R	S	C	I	I
Gestión de cambio y cultura	A	R	S	S	S	S	I

Rol		
Realiza	R	Responsable de la realización del trabajo o ejecución de la actividad.
Aprueba	A	Aprueba el trabajo realizado, se hace responsable del mismo, y debe asegurar que se ejecuten las tareas.
Es consultado	C	A este rol se le informa y consulta sobre el trabajo. Comunicación bidireccional.
Brinda soporte	S	Apoya al responsable en la realización del trabajo o ejecución de la actividad.
Es informado	I	A este rol se le informa sobre el trabajo. Comunicación unidireccional.

1. Comité de Desarrollo Administrativo

En lo que respecta al Modelo de Procesos, es el encargado de definir, mantener y/o mejorar la gestión de procesos acorde con las necesidades de los sistemas de gestión, las áreas de la Entidad, los entes reguladores y los grupos de interés. Así mismo, atiende las solicitudes de actualización para generar modificaciones en el mapa de procesos (inclusión/ eliminación/ agrupación), y para crear nuevos niveles de desagregación en los mismos (macroproceso, proceso, procedimiento).

a) Responsabilidades:

- Velar por la integridad del mapa de procesos institucional



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		18 de 26
Vigencia				
Versión No.				

- Aprobar la priorización de iniciativas de optimización y transformación de procesos con base en los lineamientos estratégicos de la Entidad.
- Garantizar la adecuada contextualización de los procesos de acuerdo al objetivo del mismo (estratégico, misional, de soporte).
- Mantener vigente la metodología para la gestión por procesos acorde con las necesidades de la Entidad
 - Monitorear y evaluar la gestión de procesos posterior a la implementación de las nuevas prácticas garantizando su correcta ejecución.
 - Comunicar y patrocinar los logros alcanzados con la gestión por procesos.
- Establecer estrategias para optimizar la gestión por procesos
 - Brindar lineamientos para la implementación de las estrategias de optimización de la gestión por procesos; establecer, refinar e implementar la estrategia de comunicación de procesos; monitorear el ciclo de vida de los procesos apuntando al mejoramiento continuo.
 - Realizar seguimiento a las propuestas que buscan resolver los problemas operativos de los procesos que han sido escalados por las diferentes áreas/dependencias de la Entidad y que requieren la revisión y análisis del Comité, con el objetivo de garantizar la calidad, consistencia de la información y resultados esperados.

b) Integrantes:

- Director General
- Secretario General
- Subdirectores
- Expertos del despacho del director (distintos al experto con funciones de Control Interno)

c) Frecuencia de seguimiento:

- Semestral

2. Equipo asesor del Modelo de Procesos

Es el encargado de direccionar la gestión por procesos a nivel institucional, coordinando las labores de diseño y actualización de los mismos y garantizando el análisis, monitoreo e implementación de los procesos bajo las metodologías y estándares establecidos.

a) Responsabilidades:

- Velar por la implementación y mantenimiento del Modelo de Procesos
 - Compartir con todas las partes interesadas los cambios metodológicos o ajustes al modelo de gobierno para la gestión por procesos.
 - Integrar el Modelo de Procesos con los demás sistemas de gestión y las iniciativas de la Entidad.
 - Administrar las herramientas de procesos que soportan la priorización, optimización/transformación, documentación, seguimiento y mejora continua de los mismos.



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		19 de 26
Vigencia				
Versión No.				

- Recibir las solicitudes respecto a la gestión de procesos provenientes de las partes interesadas.
 - Priorizar las iniciativas de transformación y optimización de procesos en función de las líneas estratégicas institucionales y las necesidades de la Entidad.
 - Presentar requerimientos de procesos al Comité de Desarrollo Administrativo cuando así se requiera.
 - Retroalimentar a las partes interesadas el resultado y estado del requerimiento.
 - Identificar oportunidades de mejora en la implantación y mantenimiento del Modelo de Procesos.
 - Revisar el avance y desempeño de las iniciativas de mejora realizadas.
 - Proponer nuevas prácticas para la gestión de procesos.
 - Identificar las mejores prácticas utilizadas por los actores en la gestión de procesos y replicarlas de manera que se estandarice dichas prácticas.
 - Evaluar la gestión de procesos posterior a la implementación de las nuevas prácticas.
- Asesorar y acompañar a las áreas/dependencias de Colombia Compra Eficientes en la implementación del Modelo de Procesos
- Canalizar las solicitudes de ajuste o creación de nuevos procesos a los diferentes Dueños de Proceso y Líderes de Procedimiento, de acuerdo con las reglas de asignación existentes.
 - Verificar el cumplimiento de la metodología para la gestión de procesos y asegurar su correcta implementación.
 - Monitorear la ejecución, análisis y gestión de los procesos verificando el cumplimiento de las directrices establecidas en el Modelo de Procesos.
 - Verificar el cumplimiento de los estándares para la documentación de los procesos y asesorar a las partes interesadas.
 - Asegurar que la información contenida dentro del esquema documental que soporta el proceso esté acorde al mismo y a la información suministrada por el dueño, líder o participante del proceso/ procedimiento.
 - Fomentar la inclusión de los elementos de mejoramiento/ optimización identificados en la estructuración de los procesos.
 - Informar oportunamente las interacciones que se pueden generar con los procesos a cargo del Equipo Asesor del Modelo de Procesos
 - Proponer resolución a los problemas de los procesos o conflictos entre los mismos, ya que afectan el normal funcionamiento de las áreas de la Entidad para garantizar la calidad, consistencia de la información y resultados establecidos en el plan de mejora continua de Colombia Compra Eficiente.
 - Soportar el monitoreo de los indicadores de procesos para verificar que se estén utilizando las herramientas del modelo en su construcción, seguimiento y utilización.
 - Administrar la documentación (versiones, inventario) de los procesos/ procedimientos.
 - Solicitar la publicación de los procesos/ procedimientos cuando ha sido aprobado por las personas responsables.
 - Proveer a los dueños, líderes y participantes de procesos/ procedimientos la capacitación en las metodologías del modelo.

b) Integrantes:

- Experto con funciones de planeación



Manual de operación y gestión			
Código		Página	20 de 26
Vigencia			
Versión No.			



Colombia Compra Eficiente

- Consultores de apoyo

c) Invitado: _____

- Experto con funciones de control interno

d) Frecuencia de seguimiento: _____

- Semanal

3. Dueño de proceso

Es el responsable de asegurar el cumplimiento de los objetivos del proceso a partir de la ejecución, seguimiento y mejoramiento continuo de sus actividades, independientemente de las áreas que participen en el mismo.

a) Responsabilidades: _____

- Revisar y aprobar la información y documentación relacionada con los procesos asignados.
- Velar por el cumplimiento del objetivo del proceso a través del monitoreo de los indicadores de desempeño y planes de acción.
- Identificar, proponer e implementar oportunidades de mejora en los procesos transversales.
- Monitorear el perfil de riesgo de los procesos y establecer mecanismos de mejoramiento relacionados con los controles y eventos de riesgo.
- Interactuar con los sistemas de gestión existentes al momento de la validación de la información (riesgos, planes de continuidad, ambiental, entre otros), involucrados en cada uno de los procesos.
- Proponer modificaciones/ actualizaciones a la documentación relacionada con los procesos (manuales, instructivos, guías, formatos, etc.) en función de la gestión transversal.
- Sugerir cambios requeridos a los componentes del Modelo de Procesos de acuerdo con las metodologías y estándares establecidos, y los requerimientos de la Entidad.
- Proponer ajustes o requerimientos de cambio en las herramientas de apoyo para garantizar la óptima gestión por procesos.
- Garantizar que las actividades necesarias para la recopilación de información de los procesos y su modelación estén acorde con las necesidades de la Entidad.

b) Responsable: _____

- Secretario General
- Subdirectores
- Experto con funciones de planeación
- Experto con funciones de control interno

c) Frecuencia de seguimiento: _____

- Permanente



Manual de operación y gestión		
Código		Página 21 de 26
Vigencia		
Versión No.		



Colombia Compra Eficiente

4. Líder de procedimiento

Es el responsable de asegurar el cumplimiento del objetivo de cada procedimiento asociado a los procesos y monitorear el desempeño de los mismos. Adicionalmente, se encarga de la documentación de los procesos y sus procedimientos asociados.

a) Responsabilidades:

- Atender solicitudes de actualización de procesos provenientes de entes reguladores, Comité de Desarrollo Administrativo, Dueños de Proceso y Sistemas de Gestión, para:
 - Ejecutar modificaciones en el mapa de procesos (inclusión/ eliminación/ agrupación).
 - Implementar la creación de nuevos niveles de desagregación de los procesos, de acuerdo a lo solicitado por el Comité de Desarrollo Administrativo.
 - Recibir solicitudes de estructuración y/o modificación de procesos/procedimientos actuales.
- Garantizar que las actualizaciones de los procesos, las modificaciones de sus actividades, objetivo y alcance permitan su adecuado encadenamiento, mediante:
 - Identificar la totalidad de los procesos impactados cuando se recibe una solicitud de actualización de un proceso.
 - Identificar la documentación impactada por la solicitud de actualización de un proceso.
 - Garantizar que las actualizaciones realizadas sean únicamente las aprobadas por el Comité de Desarrollo Administrativo o por el Equipo Asesor del Modelo de Procesos.
 - Sugerir y actualizar atributos de los procesos/ procedimientos (políticas, actividades, alcance, objetivo, nombre, entradas, salidas, etc.), de acuerdo a las necesidades identificadas durante la gestión de los mismos.
- Reportar al Equipo Asesor del Modelo de Procesos las incidencias asociadas a los procesos/ procedimientos asignados, por ejemplo: responsables, funcionamiento, acciones de mejora, indicadores, entre otros.
- Solicitar la aprobación de los procesos/ procedimientos modificados y/o creados a los Dueños de Procesos.
- Enviar la información correspondiente de los procesos/ procedimientos a las áreas implicadas.
- Monitorear el desempeño y la ejecución de las actividades de los procedimientos de acuerdo a las políticas establecidas, y gestionar la incorporación de oportunidades de mejora en los mismos.
- Proyectar planes de acción para el mejoramiento y optimización de los procesos/ procedimientos.
- Comunicar al Dueño del proceso cualquier desviación que se presente en el cumplimiento del objetivo de los procedimientos.
- Monitorear la correcta administración de los riesgos y ejecución de los controles establecidos para los procedimientos.
- Establecer y proponer ajustes a los estándares y metodología para modelar los procesos/ procedimientos.

b) Responsable:

- Persona asigna por el Subdirector y Secretario General dentro del área.



Manual de operación y gestión			
Código		Página	22 de 26
Vigencia			
Versión No.			



Colombia Compra Eficiente

c) Frecuencia de seguimiento:

- Permanente

5. Participante del Proceso

Es el encargado de la ejecución del proceso y quien garantiza el adecuado flujo de actividades y controles para lograr el objetivo establecido.

a) Responsabilidades:

- Ejecutar las actividades establecidas en el proceso que están a su cargo.
- Identificar y reportar oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos.
- Identificar los riesgos y controles durante la ejecución del proceso.
- Llevar a cabo la medición de indicadores para la gestión del proceso.

b) Frecuencia de seguimiento:

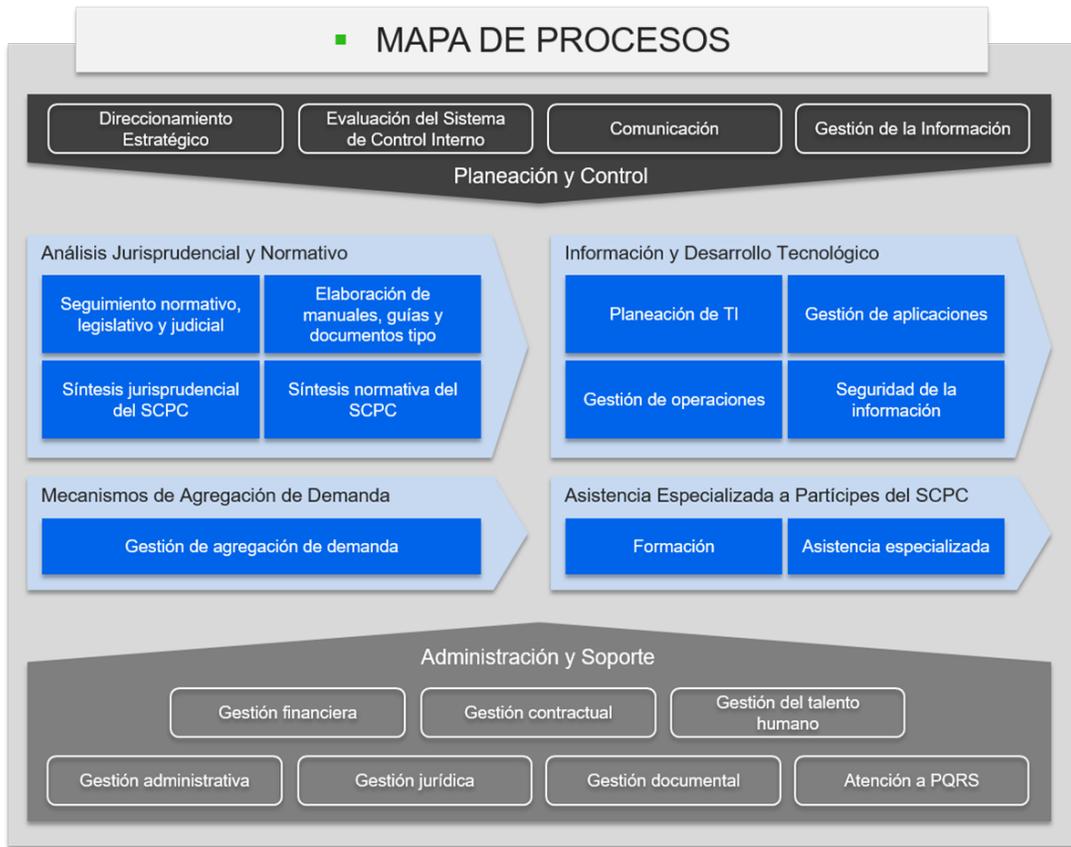
- Permanente

C. Procesos

El mapa de proceso de Colombia Compra Eficiente (figura 4) es parte integral del Modelo de Procesos y está definido de la siguiente manera:

Figura 4: Mapa de Procesos de Colombia Compra Eficiente





Fuente: Elaboración propia

D. Gestión de Cambio y Cultura

El Modelo de Procesos tiene en cuenta el acompañamiento a la gestión de cambio y cultura, como pieza fundamental para su adopción e interiorización. La implementación y mantenimiento del modelo obedece a la estrategia institucional estructurada para tal fin, con el objetivo de establecer una aproximación general al nivel de madurez actual de los procesos de Colombia Compra Eficiente e implementar el Modelo de Procesos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de las siguientes herramientas:

1. Herramienta de madurez de la gestión por procesos

La herramienta de madurez de procesos (anexo 2) permite establecer un diagnóstico general a la implementación e interiorización del Modelo de Procesos en cada una de las áreas/dependencias de la Entidad. Dicha herramienta ayuda a identificar el nivel en el que se encuentra Colombia Compra Eficiente con respecto a la gestión de los procesos en cada uno de sus componentes (diseño, desempeño, modelo de gobierno, métricas e infraestructura), permite definir oportunidades de mejora y expectativas o requerimientos de los actores con respecto a la implementación del modelo.



Manual de operación y gestión		
Código		Página 24 de 26
Vigencia		
Versión No.		



Colombia Compra Eficiente

2. Capacitaciones

Se realizan capacitaciones, enmarcadas dentro del PIC (Plan Institucional de Capacitación) a los actores de procesos, con el objetivo de desarrollar competencias en los colaboradores de Colombia Compra Eficiente en este tema, mediante la explicación y entrenamiento en cada uno de los componentes, metodologías y directrices asociadas al Modelo de Procesos.

3. Encuestas

Las encuestas permiten establecer una aproximación general al entendimiento e interiorización del Modelo de Procesos en cada una de las áreas/dependencias de la Entidad y sus colaboradores. Para esto se realiza una encuesta dirigida a los responsables y expertos de procesos, con el objetivo de establecer la prioridad con la que se deben abordar cada uno de los componentes del Modelo de Procesos.

IV. MECANISMOS DE MEDICIÓN PARA EL MODELO DE PROCESOS

El objetivo de la medición y análisis del Modelo de Procesos es contar con mecanismos de monitoreo, seguimiento, y control de la gestión por procesos, con el propósito de identificar y establecer acciones de mejora oportunas.

El marco de medición del Modelo de Procesos involucra la evaluación al cumplimiento de las expectativas de los partícipes del SCPC, el monitoreo a la satisfacción de los clientes internos y externos, el control a la calidad de los servicios y la oportunidad de su entrega, el seguimiento al desempeño de los objetivos y metas definidos en cada uno de los procesos institucionales. Así mismo, abarca el análisis de los indicadores relacionados en el proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno para realizar un entendimiento de la adopción e interiorización del Modelo de Procesos en la Entidad.

V. INTERRELACIÓN CON SISTEMAS DE GESTIÓN

Colombia Compra Eficiente considera necesario que su gestión se realice de manera integrada con los diferentes modelos de gestión; la aplicación de los modelos de calidad en la gestión pública (NTCGP: 1000-2009 e ISO 9001), lo dispuesto en la Gestión Ambiental (ISO 14000), Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST y OSHAS 18001), la gestión del riesgo con base en la norma ISO31000:2009, el Sistema de aseguramiento de la información (ISO 27000), y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2014, todo dentro de un marco de Responsabilidad Social Empresarial (ISO 26000).

VI. ANEXOS

Anexo 1 - Formatos que soportan la documentación de procesos institucionales.
 Anexo 2 – Modelo de Madurez de Procesos.

VII. GLOSARIO



Manual de operación y gestión			 Colombia Compra Eficiente	
Código		Página		25 de 26
Vigencia				
Versión No.				

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de un problema o situación no deseable detectada.
- **Actividad:** Es el conjunto de tareas que se llevan a cabo para cumplir el objetivo de un proceso. Consiste en la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados, y es responsabilidad de un cargo o rol específico en una dependencia. Su resultado es un producto/ servicio intermedio y por lo tanto la secuencia de varias actividades conduce a la elaboración de un producto/servicio final.
- **Cliente:** Es quien recibe los productos o servicios del proceso. Los clientes pueden ser internos o externos. Se conocen como clientes externos los grupos de interés de Colombia Compra eficiente. Se conocen como clientes internos los funcionarios o áreas usuarias que forman parte de la Entidad y que reciben los productos o salidas de otros procesos con el fin de tener los elementos necesarios para cumplir con sus responsabilidades y así lograr el objetivo de los procesos en los cuales participan.
- **Entidad:** Colombia Compra Eficiente.
- **Grupos de interés:** Sin detrimento de reconocer con posterioridad otros grupos de interés en la gestión de Colombia Compra Eficiente, se identifican como tales, los siguientes:
 - Entidades compradoras. Son todas las Entidades Estatales en la definición prevista por el artículo 3 del Decreto 1510 de 2013 que adquieren bienes y servicios a través de un contrato, en el sistema de compras y contratación pública.
 - Proveedores. Es toda persona que está en capacidad de proveer bienes y servicios a una entidad compradora.
 - Reguladores. Son las entidades con capacidad de modificar directamente el marco normativo, administrativo o financiero de Colombia Compra Eficiente y respecto de las cuales solo se puede acatar sus disposiciones y directrices. Ellas son, el Congreso de la República y el Gobierno Nacional.
 - Controladores. Son las entidades con capacidad de evaluar, verificar y auditar el cumplimiento del marco regulatorio por parte de Colombia Compra Eficiente, sus servidores y contratistas. Ellas son, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación.
- **Indicador:** Un indicador de proceso es una expresión cuantitativa, cuyo resultado permite conocer el comportamiento real de un proceso/procedimiento y por lo tanto, mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el mismo. Esto facilita el seguimiento y control de los procesos ejecutados, con miras a la obtención de los resultados esperados. La información generada por medio de los indicadores y su análisis, también resulta fundamental para realizar una adecuada planeación de los procesos, tomar decisiones acertadas y oportunas, y focalizar los esfuerzos en las actividades que realmente lo demanden.
- **Macroproceso:** provee la vista más general del funcionamiento de la Entidad (Nivel 1 de procesos). Los macroprocesos se encuentran definidos en el Mapa de Procesos institucional y agrupan en el más alto nivel los procesos estratégicos que enmarcan el funcionamiento de Colombia Compra Eficiente.
- **Modelo de Procesos:** políticas, directrices y parámetros que regulan la identificación, documentación, ejecución, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos de Colombia Compra Eficiente.
- **Modelo de Gobierno:** Instancias para la toma de decisiones relacionadas con el diseño, implementación y mejoramiento continuo del Modelo de Procesos.
- **Oportunidad de mejora:** Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso.
- **Participes de la Compra y Contratación Pública:**
 - Las Entidades Estatales que adelantan procesos de contratación.
 - Colombia Compra Eficiente.
 - Los oferentes en los procesos de contratación.



Manual de operación y gestión			
Código		Página	26 de 26
Vigencia			
Versión No.			



- Los contratistas.
- Los supervisores.
- Los interventores.
- Las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos cuando ejercen la participación ciudadana en los términos de la Constitución Política y de la ley.
- *Paquete de documentos:* Conjunto de documentos de la estructura documental que hacen parte de grupo de documentos asociados a un proceso/ procedimiento específico.
- *Plan de implementación de oportunidades de mejora:* Cronograma gradual de las iniciativas de procesos que se llevarán a cabo en Colombia Compra Eficiente.
- *Priorización:* Anterioridad o precedencia de algo respecto de otra cosa que depende o procede de ello, bien sea en tiempo o en orden.
- *Proceso:* Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en productos o servicios.
- *Procesos Estratégicos:* Se refiere a los procesos que definen directrices, objetivos, políticas y estrategias generales bajo las cuales se ejecutan los procesos de la Entidad con el fin de obtener los resultados esperados.
- *Procesos Misionales:* Constituyen la razón de ser de Colombia Compra Eficiente, es decir lo que debe hacer la Entidad para generar los productos y servicios que le competen según las funciones que le fueron asignadas.
- *Procesos de Apoyo:* Se refiere a los procesos que proveen y mantienen los recursos necesarios para facilitar el desarrollo de las funciones de la Entidad.
- *Procedimiento:* Conjunto de actividades de un proceso que se llevan a cabo en una forma específica. Debe contener: objetivo, definición de términos a utilizar, condiciones generales, descripción de actividades (incluye responsable), entradas, salidas, recursos, actividades de contingencia (si las hay), documentos asociados (si los hay) y demás características definidas en el presente documento.
- *Productos o Servicios:* Son los resultados que debe generar y prestar Colombia Compra Eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, dando cumplimiento al objetivo del proceso.
- *Satisfacción del Cliente:* Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- *SCPC:* Sistema de Compra y Contratación Pública.
- *Tarea:* Pasos necesario y específicos para la ejecución de las actividades asociadas a los procesos y procedimientos.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Intervinientes			Dependencia	Firma
Elaboró	María Carolina Neuta	Contratista	Dirección general	
Revisó	Julio Felipe Fajardo	Asesor experto con funciones de planeación	Dirección general	
Aprobó	María Margarita Zuleta	Directora	Dirección general	

Versión	Fecha de aprobación	Responsable	Fecha de publicación	Responsable	Descripción de cambios
V 1.0		María Margarita Zuleta		Julio Felipe Fajardo	N/A

