

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 1 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento	Aprobado por: Jefe Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe División de Administración de Bienes y Servicios		

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
3.1.	CANON DE ARRENDAMIENTO.....	3
3.2.	CENTRO DE COPIADO	3
3.3.	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE MUEBLES O INMUEBLES.....	3
3.4.	ESTÁNDARES DE CALIDAD	3
3.5.	PUNTOS DE COPIADO.....	3
3.6.	RESTITUCIÓN DEL CONTRATO	4
4.	POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES.....	4
4.1.	CON RESPECTO A LOS DERECHOS Y LOS DEBERES DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.	4
4.2.	CON RESPECTO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONTRATISTAS.	4
4.3.	CON RESPECTO A CENTROS Y PUNTOS DE COPIADO.....	5
4.4.	CON RESPECTO A LOS CONTRATISTAS DE CAFETERÍAS SATÉLITES, KIOSCOS Y DEMÁS ESPACIOS DONDE SE EXPENDAN ALIMENTOS, BEBIDAS Y DEMÁS COMESTIBLES	5
5.	ETAPAS DEL PROCESO	6
6.	DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
7.	PROCEDIMIENTOS:	7

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos	Número: OPDI - 001	Revisión: 000
		Página: 2 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS		
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento	Aprobado por: Jefe Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe División de Administración de Bienes y Servicios	

7.1.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE COPIADO	7
7.2.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE KIOSCOS Y CAFETERÍAS	9
7.3.	LIQUIDACIÓN DE CANON DE ARRENDAMIENTO.....	11
7.4.	LIQUIDACIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS	12
7.5.	QUEJAS Y RECLAMOS O SUGERENCIAS	13
7.6.	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	15
8.	AREAS INVOLUCARDAS	16
9.	SEGURIDAD.....	16
10.	FORMATOS.....	16
11.	ANEXOS.....	17
11.1.	FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (PARTE FRONTAL)	17
11.2.	FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (REVERSO).....	18

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 3 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

7. OBJETIVO

Definir las políticas y actividades que rigen la administración de los contratos de arrendamiento de la planta física de la universidad, como espacios para actividades comerciales.

8. ALCANCE

Involucra a los arrendatarios y a las dependencias que controlan la contratación de los espacios de la planta física de la Universidad y aplica para la auditoria o control del servicio prestado por los arrendatarios, los pagos de servicios y arriendos realizados por los mismos.

9. DEFINICIONES

9.1. Canon de Arrendamiento

Esta expresión hace referencia al valor a pagar asignado por el concepto del arrendamiento.

9.2. Centro de Copiado

Son aquellos que prestan el servicio con tres o más equipos de fotocopiado.

9.3. Contrato de Arrendamiento de Inmuebles

Cuando una persona natural o jurídica se obliga para con la universidad a conceder o recibir el goce pacífico de un bien mueble o inmueble a un precio determinado.

9.4. Estándares de Calidad

Se refiere al cumplimiento de las requisitos que se han estipulado, mediante estudios previos, por medio de modelos, normas, o un patrón de referencia.

9.5. Puntos de Copiado

Son aquellos que prestan el servicio con un sólo equipo de copiado.

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 4 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

3.6 Restitución del Contrato

Viene del verbo restituir que significa devolver una cosa a quien la tenía antes. En este caso es tratado como la devolución del bien objeto del contrato.

10. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

Extraídas de la resolución No. 046 de julio 9 de 2004 del Consejo Superior por la cual se expide el Estatuto de Contratación de la Universidad del Valle, Resolución No 014 de Marzo 26 de 2.004 por la cual se expide el Reglamento para la Administración de la Planta Física de la Universidad del Valle, resolución N°. 214-2005 de la Rectoría por la cual se expide el Reglamento del Funcionamiento de Kioscos y Cafeterías Satélites

10.1. Con Respecto a los Derechos y los Deberes de la Universidad del Valle.

La Universidad:

- Exigirá de los contratistas y sus garantes la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
- Solicitará la actualización o la revisión de los precios cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato.
- Exigirá que la calidad de los bienes y servicios adquiridos se ajusten a los requisitos previstos en las normas técnicas obligatorias contenidas en el contrato, sin perjuicio de la facultad de exigir que tales bienes o servicios cumplan con las normas técnicas colombianas o, en su defecto, con las normas internacionales elaboradas por organismos reconocidos mundialmente, o con normas extranjeras aceptadas en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia.

10.2. Con respecto a los Derechos y Deberes de los Contratistas.

- Tendrán la obligación de pagar oportunamente la remuneración pactada.
- Garantizarán la calidad de los bienes y servicios contratados, y responderán por ello.

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 5 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

- No accederán a peticiones o a amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho.
- Podrán acudir a las autoridades competentes con el fin de obtener la protección de los derechos derivados del contrato, y la sanción para quienes los desconozcan o vulneren.

10.3. Con respecto a Centros y Puntos de Copiado

- Los operarios estarán a cargo del contratista y deberán cumplir con la calidad de servicio que se compromete el contratista. El contratista es el único responsable por el pago de los salarios, prestaciones y seguridad social de los operarios.
- Queda expresamente prohibido al contratista realizar cualquier reforma locativa o cambio de colores en las instalaciones de la Universidad.
- En el caso que, durante la ejecución del contrato, la Universidad determine proveer muebles para el funcionamiento de los centros de fotocopiado, el contratista deberá aceptar el cambio de mobiliario y retirar los muebles de su propiedad.
- La División de Administración de Bienes y Servicios (Sección de Compras y Administración de Bienes) de la Universidad entregará al contratista una factura de cobro por canon de arriendo del espacio que le asigne.
- El contratista es también responsable por el pago de los Servicios Públicos.
- El control de la calidad del servicio de encuadernación, fotocopiado y afines y el cumplimiento de los objetivos del contrato, estará a cargo de la División de Administración de Bienes y Servicios de la Vicerrectoría Administrativa.

10.4. Con Respecto a los Contratistas de Cafeterías Satélites, Kioscos y demás Espacios donde se expendan Alimentos, Bebidas y demás comestibles

Además de los enumerados en el punto 4.3;

- Deberán regirse para la venta de los productos, alimentos y comestibles que expendan por los precios que establezca la Sección de Restaurante, tomando como base el índice de precios al consumidor DANE y el mercado.

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 6 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

- Los manipuladores de alimentos, dependientes de los contratistas de las cafeterías satélites, kioscos y espacios, deben acreditar ante la Sección de Restaurante de la Universidad del Valle, la realización de por lo menos un (1) curso de manipulación de alimentos con mención del cumplimiento de las normas mínimas de higiene y manipulación.
- El personal dependiente del contratista deberá encontrarse inscrito en una Entidad Promotora de Salud (EPS), a un Fondo de Pensiones y a una ARP.
- Las áreas interiores y exteriores aledañas a los espacios asignados a los contratistas deben ser mantenidas en óptimo estado de aseo.
- Los contratistas deberán dotar de uniformes completos y elementos de seguridad necesarios al personal operario, cajeros y administradores.
- Los contratistas deberán responder por el mantenimiento preventivo de los equipos entregados por parte de la Universidad y serán los directos responsables de las reparaciones en caso de daño ocasionado por negligencia, imprudencia, impericia o acto intencional de los mismos o de sus dependientes.
- El control de precios y la calidad del servicio y de los alimentos suministrados en las Cafeterías Satélites y en los establecimientos autorizados para expender productos alimenticios dentro de la Planta Física de la Universidad, estará a cargo de la Sección de Restaurante de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
- El control del cumplimiento de los objetivos de los contratos y de realizar el control del pago del canon de arrendamiento y de servicios públicos a los contratistas será responsabilidad de la División de Administración de Bienes y Servicios de la Vicerrectoría Administrativa.

4.5 Con Respecto a los Ingresos Por Arrendamientos

- Los recursos obtenidos por el arrendamiento de espacios se consignarán en una cuenta especial de Fiducia y se destinarán al mantenimiento de la planta física y al pago de servicios públicos.

11. ETAPAS DEL PROCESO

NO APLICA

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 7 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

7. PROCEDIMIENTOS:

7.1. Evaluación de la Calidad del Servicio de Copiado

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
1	Evaluación de la Calidad del Servicio de Fotocopiado	A- Realizar la verificación del cumplimiento de los contratos y los estándares de calidad establecidos Cada seis (6) meses	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		B- Hacer una encuesta a los usuarios (comunidad universitaria), sobre la calidad del servicio. Cada seis (6) meses	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		C- Revisar información de auditorías anteriores para revisar el cumplimiento de acciones por las no conformidades anteriores encontradas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		D- Verificar estado de las máquinas, muebles o equipos que prestan el servicio	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		



Universidad del Valle

Manual de Procesos y Procedimientos

Número:
OPDI -
001

Revisión:
000

Página:

8 de 18

Fecha de Emisión:
Abril de 2005

Título:
ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS

Elaborado por:

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
-Área de Calidad y Mejoramiento-

Aprobado por:

Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes

Aprobado por:

Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios

Nº ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
	Evaluación de la Calidad del Servicio de Fotocopiado (Continuación)	E- Verificar la calidad de la fotocopia	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		F- Verificar la actualización de la póliza del Mantenimiento preventivo	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		G- Verificar las reparaciones realizadas en términos del contrato y las normas de la Universidad establecidas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		H- Verificar cumplimiento de todos los pagos en las fechas límites establecidas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		I- Verificar Informe de quejas de usuarios	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		Formato de Quejas y Sugerencias
		J- Verificar que los empleados estén contratados conforme a la legislación laboral	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		K- Elaborar Informe con los anteriores resultados de la evaluación	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		Informe de Evaluación de Calidad

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 9 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
	Evaluación de la Calidad del Servicio de Fotocopiado (Continuación)	L- Analizar el informe y enviar comunicación al contratista con los puntos a corregir	Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes		
		M- Si no se corrige se pasa al procedimiento de Incumplimiento de Contrato			

7.2. Evaluación de la Calidad del Servicio de Kioscos y Cafeterías

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
2	Evaluación de la Calidad del Servicio de Kioscos y Cafeterías Satélites	A- Realizar una visita a los locales en los que funcionan kioscos o cafeterías satélites cada dos (2) meses	Técnico del Servicio de Restaurante		
		B- Revisar información de auditorias anteriores para revisar el cumplimiento de acciones por las no conformidades anteriores encontradas	Técnico del Servicio de Restaurante		
		C- Verificar aseo de las instalaciones en general	Técnico del Servicio de Restaurante		



Universidad del Valle

Manual de Procesos y Procedimientos

Número:
OPDI -
001

Revisión:
000

Página:
10 de 18

Fecha de Emisión:
Abril de 2005

Título:
ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS

Elaborado por:

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
-Área de Calidad y Mejoramiento-

Aprobado por:

Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes

Aprobado por:

Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
	Evaluación de la Calidad del Servicio de Kioscos y Cafeterías Satélites (Continuación)	D- Verificar funcionamiento y estado de los cuartos fríos y neveras	Técnico del Servicio de Restaurante		
		E- Verificar estado de los alimentos e insumos en closet o armarios	Técnico del Servicio de Restaurante		
		F- Verificar las fumigaciones realizadas	Técnico del Servicio de Restaurante		
		G- Verificar cumplimiento en la realización de los cursos de BPM, renovación cada seis meses	Técnico del Servicio de Restaurante		
		H- Elaborar informe por cafetería y kiosco satélite	Técnico del Servicio de Restaurante		
		I- Entregar informe al Jefe de la Sección de restaurante con las inconformidades encontradas	Técnico del Servicio de Restaurante		
		J- Elaborar comunicación al contratista con las no conformidades encontradas, para que tomen sus acciones	Jefe de Sección de Restaurante		
		K- Entregar a la Sección de Compras y Administración de Bienes un informe sobre los resultados de las auditorias durante el contrato y recomienda la renovación o no de los contratos antes del cumplimiento de los contratos (6 meses)	Jefe de Sección de Restaurante		

10/2002 Rev. 001

DEFINITIVA

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 11 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

7.3. Liquidación de Canon de Arrendamiento

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
3	Liquidación de Canon de Arrendamiento	A-, Liquidar el valor a pagar de acuerdo a lo establecido en los contratos de Arrendamiento	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		B- Entregar la liquidación a la Sección de Recaudos de la División Financiera	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		C- Generar la Factura	Profesional de Recaudo		
		D- Entregar la factura por Cobrar a la Sección de Compras y Administración de Bienes	Profesional de Recaudo		
		E- Revisar la factura generada	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		F- Entregar las facturas a Gestión Documental para su envío a los contratistas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		G- Realizar el pago en el Banco o en Pagaduría	Contratista		
		H- Entregar fotocopia del pago en la Sección de Compras	Contratista		
		I- Actualizar el registro del pago del contratista	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		

10/2002 Rev. 001

DEFINITIVA



Universidad del Valle

Manual de Procesos y Procedimientos

Número:
OPDI -
001

Revisión:
000

Página:
12 de 18

Fecha de Emisión:
Abril de 2005

Título:
ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS

Elaborado por:

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
-Área de Calidad y Mejoramiento-

Aprobado por:

Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes

Aprobado por:

Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios

7.4. Liquidación del Pago de Servicios

Nº ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
4	Liquidación del Pago de Servicios	A- Realizar verificación de los contadores de los espacios adjudicados, para los que tienen contadores	Auxiliar Oficina, Sección de Mantenimiento		
		B- Realizar el cálculo del consumo dependiendo de los equipos utilizados, para los que no tienen contadores	Auxiliar Oficina, Sección de Mantenimiento		
		C- Liquidar con base en los valores entregados en el recibo de EMCALI	Auxiliar Oficina, Sección de Mantenimiento		
		D- Revisar la liquidación y aprobar	Jefe Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras		
		E- Entregar la liquidación a la Sección de Recaudos de la División Financiera	Auxiliar Oficina, Sección de Mantenimiento		
		G- Generar la factura	Profesional de Recaudo		
		H- Entregar la factura a la Sección de Compras y Administración de Bienes	Profesional de Recaudo		
		I- Revisar la factura generada	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 13 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
	Liquidación del Pago de Servicios (Continuación)	J- Entregar las facturas a Gestión Documental para su envío a los contratistas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		K- Realizar el pago en el Banco o en Pagaduría	Contratista		
		L- Entregar fotocopia del pago en la Sección de Compras y Administración de Bienes	Contratista		
		M- Actualizar el registro del pago del contratista	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		

7.5. Quejas, Reclamos y/o Sugerencias

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
5	Quejas Y Reclamos del Servicio de Fotocopias	A- Recibir la queja o reclamo por medio de carta y si es vía telefónica o presencial se diligencia formato.	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes		
		B- Realizar la evaluación correspondiente, mediante una visita al espacio en caso de los centros o puntos de copiados.	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		



Universidad del Valle

Manual de Procesos y Procedimientos

Número:
OPDI -
001

Revisión:
000

Página:

14 de 18

Fecha de Emisión:
Abril de 2005

Título:
ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS

Elaborado por:

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
-Área de Calidad y Mejoramiento-

Aprobado por:

Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes

Aprobado por:

Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
	Quejas Y Reclamos del Servicio de Focopias (Continuación)	C- Informar al contratista mediante comunicación escrita en caso de toma medidas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		D- Informar a la persona que colocó la queja, las medidas tomadas	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
6	Quejas Y Reclamos del Servicio de Kioscos o Cafeterías Satélites	A- Si la Queja corresponde a Servicios de Kioscos o Cafeterías satélites la remite a la Sección de Restaurante	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		B- Realizar la investigación correspondiente	Jefe Sección de Restaurante		
		C- Si hay que tomar medidas informa al contratista mediante comunicación escrita con copia a la Sección de Compras y Administración de Bienes	Jefe Sección de Restaurante		
		D- Informar a la persona que colocó la queja, las medidas tomadas	Jefe Sección de Restaurante		

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 15 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

7.6. Incumplimiento De Contratos

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
7	Incumplimiento De Contratos	A- Enviar comunicación al contratista, si persiste los causales del incumplimiento del contrato	Jefe de la Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		B Enviar comunicación a la Oficina Jurídica, con firma del Jefe de la Sección de Compras y Administración de Bienes solicitando el estudio de sanciones por incumplimiento del contrato.	Profesional de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		
		C- Analizar el caso e inicia acciones jurídicas	Profesional de Oficina Jurídica (Abogado)		
		D- Informar a Rectoría y a la Sección de Compras y Administración de Bienes acerca del estado del caso	Profesional de Oficina Jurídica (Abogado)		

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 16 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

N° ETAPA	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO O PUNTO DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
	Incumplimiento De Contratos (Continuación)	E- Enviar notificación del fallo a la Sección de Compras y Administración de Bienes	Profesional de Oficina Jurídica		
		F- Tomar acciones necesarias para cumplir con el fallo	Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios		

8. AREAS INVOLUCARDAS

- La Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios
- Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras
- Oficina Jurídica
- Sección de Restaurante

9. SEGURIDAD

Todo el personal de la Universidad tiene acceso a la consulta de los procedimientos de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles

10. FORMATOS

- Formatos de quejas y sugerencias

 Universidad del Valle	Manual de Procesos y Procedimientos		Número: OPDI - 001	Revisión: 000
			Página: 17 de 18	
Fecha de Emisión: Abril de 2005	Título: ADMINISTRACIÓN DE LOS ESPACIOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO A TERCEROS			
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Aprobado por: Jefe de Sección de Compras y Administración de Bienes	Aprobado por: Jefe de División de Administración de Bienes y Servicios		

11. ANEXOS

11.1. Formato de Quejas y Sugerencias (Parte Frontal)

	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA División de Administración de Bienes y Servicios Sección de Compras y Administración de Bienes	QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS
Nombre y Apellidos:		
Documento de Identidad		Teléfono:
Tipo de Vinculación con la Universidad		
<input type="checkbox"/> diante	Facultad/Instituto:	
<input type="checkbox"/> tratista	Dependencia:	
<input type="checkbox"/> leado		
<input type="checkbox"/> cular		
QUEJA O SUGERENCIA		
Lugar de Ocurrencia:		
Fecha:		
Datos para diligenciar por la Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios:		
Recepcionó		
Fecha recepción:		
Tramite Realizado		

