

|                                                                                   |                                                                   |                     |                         |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                                                                                   |                                                                   |                     | Versión:                | 03             |
|                                                                                   | Nivel: 2                                                          | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 1 de 12 |

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para las compras de bienes y servicios, que afectan la calidad de los servicios de SysCafé SAS

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de las necesidades, la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores hasta el aseguramiento y control de productos, considerados críticos para la prestación del servicio de SysCafé SAS

## 3. RESPONSABILIDADES

- El Gerente es responsable de aprobar las condiciones de negociación con el proveedor.
- La Directora Administrativa es la encargada de la ejecución táctica del procedimiento

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SERVICIOS CRÍTICOS:** Son aquellos necesarios para poder llevar a cabo la prestación del servicio.
- **REQUISICIÓN:** Documento por medio del cual se solicita un artículo para su compra.
- **ORDEN DE COMPRA:** Orden de compra es donde se estipula el tiempo, validez de la oferta, forma de pago, tiempo de entrega y la cantidad solicitada de un producto.
- **PROVEEDOR:** La empresa u organización que suministra un producto o servicio al cliente.
- **INSPECCIÓN:** Actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar con un patrón, una o más características de un material o producto y confrontar los resultados con requisitos especificados para así establecer si se logra la conformidad para cada característica.
- **CONFORMIDAD:** El cumplimiento de requisitos especificados.

| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

COPIA CONTROLADA

|                |                                                                           |                     |                         |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 2 de 12 |

## 5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios se efectuarán en conformidad con la Ley y las regulaciones contables, tributarias, laborales y de seguridad colombianas.
- Las compras de productos/ servicios tecnología que sea considerada critica para la prestación del servicio y que supere más de 10 SMLV y hasta 200 SMLV será aprobada de ser necesario por las gerencias.
- El comité de compras estará conformado por: (gerentes, líderes y director administrativo) y se solicitará de ser necesario la vinculación de un asesor externo experto en los productos o servicios a adquirir.
- La compra o contratación de servicios, cuando superan el valor del 30 % de un SMLV, deben ser producto de la comparación de al menos dos propuestas o el análisis de un proveedor específico cuando los requisitos así lo exijan, a menos que sea un proveedor aprobado, en algunos casos no requerirán comparación de propuesta y deberán ser autorizadas por las Gerencias.
- Los líderes de área son los únicos autorizados para solicitar compra de productos o servicios de acuerdo con las necesidades y prioridades del área.
- Los líderes podrán solicitar a través del formato de requerimiento, directamente a dirección administrativa, compra de productos y servicios por valor inferior al 30 % del SMLV, las solicitudes por un mayor valor serán tramitadas directamente con las gerencias.
- La contabilización de cada una de las compras solicitadas por los líderes de área, serán causadas en un centro de costo definido para cada una de ellas con el objetivo de brindar trazabilidad al presupuesto aprobado y la ejecución.
- En caso de agotamiento presupuestal, el líder de área donde se presente esta novedad deberá solicitar la adición de rubro, justificando la necesidad ante las gerencias, quienes serán los encargados de notificar a dirección administrativa y contabilidad la cantidad asignada para su respectivo control.
- La aprobación de toda adquisición de equipos, suministros y servicios se guiará por criterios de necesidad, utilidad y austeridad.

| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

COPIA CONTROLADA

|                |                                                                           |                     |                         |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 3 de 12 |

j) Rango de aprobación del presupuesto

| Montos en Salarios Mínimos de Compras | Responsable de Autorización |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| Hasta el 30 % de un SMLV              | Dirección administrativa    |
| Hasta 10 SMLV                         | Gerencias                   |
| De 10 a 200 SMLV                      | Comité de compras           |
| Mas de 201 salarios mínimos           | Junta directiva             |

k) Modalidades y clasificación

| Productos              | Servicios                                                                                                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Equipos<br>Consumibles | Servicios Profesionales Especializados y de Asesoría<br>Servicios de mantenimiento<br>Servicio de internet y telefonía<br>Servicios de alojamiento en servidor |

Los proveedores seleccionados se registrarán en el **FORMATO GAF-FRT-009 LISTADO DE PROVEEDORES SELECCIONADOS Y APROBADOS**

| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                |                                                                           |                     |                         |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 4 de 12 |

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| Actividad                   | Acción                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      | Responsable | Registro                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------|
| 1. IDENTIFICAR Y CLASIFICAR | La identificación y clasificación de las necesidades de bienes y servicio se realiza conforme al área donde esté dirigida la necesidad de suministrar el bien o servicio, y solo serán solicitadas por la dirección Administrativa o las Gerencias. |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      | Gerente     | Formato de Requerimiento                   |
|                             | Se debe validar previamente a realizar la solicitud la disponibilidad de rubro presupuestal del área, y en el requerimiento se debe registrar la justificación de la solicitud                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |             |                                            |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                     | Compras de menor cuantía. Son identificadas por todo el personal; y serán solicitadas por los líderes de área, se clasifican dentro de este rubro aquellas compras de bienes y servicios que no superen el 30% de un (1) SMMV. |                                                      |             | Todo el personal                           |
| 2. Selección de Proveedores | La clasificación inicial del proveedor se da a partir del análisis de la documentación que este allega a la empresa.                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      | Gerente     | Formato Selección de Proveedores Productos |
|                             | Requerimientos a Proveedores                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |             |                                            |
|                             | Requisito                                                                                                                                                                                                                                           | Productos                                                                                                                                                                                                                      | Servicios profesionales especializados y de asesoría |             |                                            |
|                             | Documentos legales                                                                                                                                                                                                                                  | Aplica                                                                                                                                                                                                                         | Aplica                                               |             |                                            |
|                             | Certificación ISO 9001                                                                                                                                                                                                                              | Aplica/proveedores críticos para el servicio                                                                                                                                                                                   | No Aplica                                            |             |                                            |
|                             | Tiempos de entrega                                                                                                                                                                                                                                  | Aplica                                                                                                                                                                                                                         | Aplica                                               |             |                                            |
|                             | Condiciones comerciales                                                                                                                                                                                                                             | Aplica                                                                                                                                                                                                                         | Aplica                                               |             |                                            |
|                             | Una vez evaluados y seleccionados los proveedores, serán inscritos en el “Listado de Proveedores seleccionados y aprobados”, aquellos que cumplan con los criterios de evaluación.                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |             |                                            |

| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

COPIA CONTROLADA

|                |                                                                           |                     |                         |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 5 de 12 |

| Actividad                                         | Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Responsabl<br>e                                   | Registro               |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|
| <b>3. Solicitar Cotizaciones</b>                  | <p>Aplica únicamente para la adquisición de bienes y servicios que tengan un valor superior al (30 %) de un SMLV y para ello se tendrá en cuenta la lista de proveedores.</p> <p>En caso de que no exista un proveedor disponible en el listado de proveedores, se deberá realizar la selección de proveedor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dirección Administrativa                          | Cotización (Si aplica) |
| <b>4. Expedir y aprobar</b>                       | Aprobar o rechazar la compra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dirección Administrativa Gerente                  | Cotización aprobada    |
| <b>5. RECEPCIONAR Y VERIFICAR</b>                 | <p>Una vez se conozca la llegada de los bienes y servicios solicitados, se hará saber al área que origino la requisición de insumos o servicios, con el fin que este reciba y verifique la compra; si se encuentra alguna no conformidad en la verificación del producto/servicios, dirección administrativa procederá a realizar la respectiva reclamación al proveedor</p> <p>El recibo de los equipos o elementos tecnológicos será verificado por el grupo de infraestructura quienes realizarán la revisión del equipo de acuerdo con la ficha técnica del equipo entregada por el proveedor.</p> | Dirección Administrativa Grupo de infraestructura | Acta de Salida         |
| <b>6.ASIGANCION DE RESPONSABILIDAD Y REGISTRO</b> | Syscafe asigna a cada activo un responsable, quien será el encargado de velar por el buen estado de este y reportar cualquier acontecimiento e informar a dirección Administrativa. Cada responsable asume la custodia de los equipos con la firma del inventario. Los activos fijos de uso compartido por dos o más empleados, la dependencia debe                                                                                                                                                                                                                                                    | Dirección Administrativa Grupo de infraestructura | Aplicativo GLPI        |

| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                |                                                                           |                     |                         |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 6 de 12 |

| Actividad               | Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsabl<br>e                                                                                      | Registro                                                       |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                         | <p>definir quien asumirá la responsabilidad ante dirección Administrativa.</p> <p>El registro de los activos fijos se realizará en el aplicativo GLPI y en este mismo se realizará la asignación del inventario a cargo del funcionario a quien se le va a otorgar la custodia de uso</p>                                                                                                                                                               |                                                                                                      |                                                                |
| <b>7.GARANTIA</b>       | <p>Los equipos se deben registrar en las páginas de los fabricantes para el cumplimiento de las garantías. Las garantías serán tramitas por el proveedor.</p> <p>El responsable del equipo informará la falla o cualquier novedad de funcionamiento, mediante la creación de un seguimiento en el aplicativo GLPI a nombre del colaborador al que le fue asignado el activo, estará pendiente de dar cierre una vez se haya solucionado la novedad.</p> | Infraestructu<br>ra                                                                                  | Registro<br>aplicativo<br>GLPI                                 |
| <b>8.ASEGURAMIENTO</b>  | La Dirección Administrativa asegura o ingresa los activos en las diferentes pólizas de seguros contratadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dirección<br>Administrati<br>va                                                                      | Póliza global                                                  |
| <b>9.MANTENIMIENTO</b>  | Los equipos que se encuentren en garantía o no estén con garantía deben estar incluidos en el plan de mantenimiento de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Infraestructu<br>ra                                                                                  | Registro<br>aplicativo<br>GLPI<br>Plan de<br>mantenimien<br>to |
| <b>10 BAJA O RETIRO</b> | <p>La baja por daño irreparable la dependencia devolverá el equipo a Dirección Administrativa y adjuntará el concepto técnico del área o proveedor que evalúo el daño o su obsolescencia. Las gerencias autorizan la baja o retiro y establece su destinación final.</p> <p>El Contador dará la baja mediante acta</p> <p>Las gerencias son las encargadas de autorizar la compra del nuevo bien para reemplazar la baja si es necesario</p>            | <p>Dirección<br/>administrativ<br/>a</p> <p>Infraestructu<br/>ra</p> <p>Gerentes</p> <p>Contador</p> | Acta de baja<br>o retiro                                       |

| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                |                                                                           |                     |                         |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 7 de 12 |

| Actividad                           | Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responsabl<br>e                            | Registro                                                        |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>11.EVALUAR<br/>PROVEEDORES</b>   | <p>Teniendo en cuenta los criterios del registro de Selección y Evaluación de Proveedores, la gerencia debe realizar la evaluación considerando que hay proveedores de Productos y proveedores de servicios profesionales especializados y de asesoría.</p> <p>En el mes de diciembre se consolidan todas las evaluaciones parciales de proveedores de productos/servicios, a fin de hacer un recuento de los momentos de verdad a lo largo del año, y de esta manera tener elementos de juicio para evaluar el impacto del proveedor.</p> | Gerente<br>Directora<br>Administrati<br>va | Formato de<br>Evaluación y<br>reevaluación<br>de<br>Proveedores |
| <b>12 REEVALUAR<br/>PROVEEDORES</b> | <p>Para la reevaluación de proveedores se tomará el registro de Reevaluación de Proveedores.</p> <p>Los proveedores de compras de menor cuantía y que no afecten la prestación del servicio no estarán sujetos a la Reevaluación de proveedores.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la reevaluación, se determinará la continuidad o no de los proveedores. Aquellos proveedores que no continúen se eliminarán del listado de proveedores.</p>                                                                                       | Gerente                                    | Formato de<br>Evaluación y<br>reevaluación<br>de<br>Proveedores |

|                                                   |                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                                   | <b>Revisó:</b>                                                     | <b>Aprobó:</b>                                    |
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                |                                                                   |                     |                         |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SysCafé</b> | PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025     |
|                |                                                                   |                     | Versión:                | 03             |
|                | Nivel: 2                                                          | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 8 de 12 |

## 7. GENERALIDADES

### 7.1 Proveedores de Productos

Se evaluarán a aquellos que se encuentren en el listado de proveedores seleccionados y aprobados /Productos según los siguientes criterios:

|                                    |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                    |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisface totalmente</li> <li>Satisface medianamente</li> <li>Satisface regularmente</li> <li>Presenta baja calidad</li> <li>No satisface</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>90%</li> <li>80%</li> <li>70%</li> <li>60% o menos</li> </ul> |
| <b>Cantidad</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega total</li> <li>Entrega parcial</li> </ul>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>80%</li> </ul>                                                |
| <b>Precio</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto el precio entregado en la oferta.</li> <li>Incrementa el precio de la oferta sin haberlo establecido inicialmente</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>50%</li> </ul>                                                |
| <b>Desplazamiento del producto</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega el producto en el sitio</li> <li>Despacha el producto, pero no se hace responsable de su traslado.</li> <li>No entrega el producto en el sitio.</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>70%</li> <li>50%</li> </ul>                                   |
| <b>Condiciones comerciales</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisface totalmente los acuerdos</li> <li>Satisface medianamente los acuerdos</li> <li>Satisface regularmente los acuerdos</li> <li>Presenta bajo cumplimiento de acuerdos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>80%</li> <li>60%</li> <li>40%</li> </ul>                      |

|                                                   |                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                                   | <b>Revisó:</b>                                                     | <b>Aprobó:</b>                                    |
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

COPIA CONTROLADA



|                |                                                                           |                            |                                 |                       |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                            | <b>Fecha de<br/>aprobación:</b> | <b>02-11-2025</b>     |
|                |                                                                           |                            | <b>Versión:</b>                 | <b>03</b>             |
|                | <b>Nivel: 2</b>                                                           | <b>Código: GAF-PRC-001</b> | <b>Página:</b>                  | <b>Página 9 de 12</b> |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                    |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempos de entrega</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del tiempo establecido</li> <li>• Presenta retardo entre 3 y 5 días hábiles</li> <li>• Presenta retardo entre 6 y 8 días hábiles</li> <li>• Presenta retardo entre 9 y 11 días hábiles</li> <li>• Presenta retardo entre 12 y 15 días hábiles</li> <li>• Presenta retardo entre 15 y 20 días hábiles</li> <li>• Más de 20 días hábiles</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• 90%</li> <li>• 80%</li> <li>• 70%</li> <li>• 60%</li> <li>• 50%</li> <li>• 20%</li> </ul> |
| <b>Soportes</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio soporte en sitio (mantenimiento, repuestos, asesorías).</li> <li>• Servicio de un soporte remoto</li> <li>• Ningún soporte</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• 90%</li> <li>• 70%</li> </ul>                                                             |
| <b>Servicio</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisface totalmente la atención.</li> <li>• Satisface medianamente la atención.</li> <li>• Satisface regularmente la atención</li> <li>• Presenta baja atención</li> <li>• No satisface</li> </ul>                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• 90%</li> <li>• 80%</li> <li>• 60%</li> <li>• 30%</li> </ul>                               |

|                                                   |                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                                   | <b>Revisó:</b>                                                     | <b>Aprobó:</b>                                    |
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                                                                                   |                                                                   |                     |                         |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025         |
|                                                                                   |                                                                   |                     | Versión:                | 03                 |
|                                                                                   | Nivel: 2                                                          | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 10 de<br>12 |

Para el Resultado Final, Se suman los porcentajes y se divide en el número de Ítems a Evaluar, el resultado obtenido se validará con la siguiente Escala.

Calificación:

- *Excelente:*  $\geq 90\%$  y  $100\%$
- *Satisfactorio*  $\geq 70\%$  y  $< 90\%$
- *Aceptable*  $\geq 50\%$  y  $< 70\%$  (plan de mejoramiento)
- *Descalificado*  $> 50\%$

## 7.2 Proveedores de Servicios profesionales

Los siguientes criterios de Evaluación y Reevaluación aplican a los Proveedores de servicios establecidos en el listado de proveedores seleccionados y aprobados:

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calidad</b></li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio cumple con la propuesta comercial /contrato, y fue desarrollado a conformidad</li> <li>• El servicio presento variaciones frente a lo ofertado y ejecutado, que impactaron en la conformidad de la labor solicitada /contratada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 %</li> <li>• 50 %</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cumplimiento de normatividades del área contratada (si aplicó),</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor cumple con los requisitos legales para la prestación del servicio o del contrato</li> <li>• Se presentaron incumplimientos en requisitos legales que interrumpieron la continuidad del servicio en algún momento</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 %</li> <li>• 50 %</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oportunidad</b></li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La oportunidad es conforme promesa de servicio definida en la oferta comercial o el contrato</li> </ul>                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• 50%</li> </ul>   |

|                                                   |                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Elaboró:                                          | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

COPIA CONTROLADA

|                |                                                                           |                     |                         |                    |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>SysCafé</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br/>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b> |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025         |
|                |                                                                           |                     | Versión:                | 03                 |
|                | Nivel: 2                                                                  | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 11 de<br>12 |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se presentaron retraso en los tiempos establecidos en la oferta comercial o el contrato</li> </ul>                                                                                                                                        |                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Servicio post-venta.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tuvo acompañamiento después de la prestación del servicio con el objetivo de identificar la continuidad o conformidad del servicio</li> <li>No se adelantó ninguna actividad de servicio post venta por parte del proveedor</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> <li>50 %</li> </ul> |

La evaluación de los servicios profesionales tiene dos momentos:

La primera evaluación la realizan quienes reciben el servicio directamente y la segunda que la evalúa el responsable del servicio con los siguientes criterios:

- Calidad (que proviene de la primera evaluación)
- Cumplimiento de la propuesta.
- Entregables de la Labor Ejecutada

Esta calificación se registrará en el **FORMATO DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE SERVICIOS**

*Calificación:*

- Excelente:  $\geq 90\%$  y  $100\%$
- Satisfactorio  $\geq 70\%$  y  $< 90\%$
- Aceptable  $\geq 50\%$  y  $< 70\%$  (plan de mejoramiento)
- Descalificado  $> 50\%$

La evaluación de servicios se realiza cuando termina el periodo que generó la orden de servicio o en el mes de enero cuando se consolida la evaluación de proveedores de servicios y se les notifica el resultado de la evaluación.

|                                                   |                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                                   | <b>Revisó:</b>                                                     | <b>Aprobó:</b>                                    |
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                |                                                                   |                     |                         |                    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>SysCafé</b> | PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y<br>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS |                     | Fecha de<br>aprobación: | 02-11-2025         |
|                |                                                                   |                     | Versión:                | 03                 |
|                | Nivel: 2                                                          | Código: GAF-PRC-001 | Página:                 | Página 12 de<br>12 |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| N°<br>Versión | Fecha del cambio |     |      | Descripción de<br>cambios                                                                                                      | Pagina(s) o<br>Numeral(es) | Responsable                                          |
|---------------|------------------|-----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------|
|               | MES              | DIA | AÑO  |                                                                                                                                |                            |                                                      |
| 1             | 09               | 30  | 20   | Versión Inicial                                                                                                                |                            | Luis Alberto Trujillo,<br>Director Comercial         |
| 2             | 01               | 23  | 23   | Ajuste de políticas<br>del procedimiento y<br>de actividades.                                                                  | 5 y 6                      | Diany Carolina Patiño<br>Directora<br>Administrativa |
| 3             | 01               | 20  | 2025 | Actualización del<br>procedimiento en<br>asignaciones de<br>responsabilidad y<br>registro,<br>mantenimiento,<br>bajas y retiro | 5 y 6                      | Diany Carolina Patiño<br>Directora<br>Administrativa |

|                                                   |                                                                    |                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                                   | <b>Revisó:</b>                                                     | <b>Aprobó:</b>                                    |
| Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

COPIA CONTROLADA