



Manual de Procesos
Gestión Contratación y Servicios
Sede Central

MPR-12-002

Versión: 27.02.2020

Macroproceso**12 Gestión Contratación y Servicios.****Objetivo**

Garantizar la adecuada disponibilidad de bienes y servicios y la óptima conservación de la infraestructura, con criterio de eficiencia en las compras y en la adecuada gestión del gasto.

Alcance

Nivel hemisférico.
Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico.
Centralización en niveles estratégicos y Sede Central.
Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.

Entradas**Procesos****Salidas**

Solicitudes de compra de bienes o servicios.
Solicitudes de suministro de servicios no informáticos.
Ingreso de bienes e insumos.

Compras y contrataciones.

Control de activos e insumos.

Mantenimiento y resguardo de infraestructura.

Gestión de servicios internos.

Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos.
Optimización del gasto según metas establecidas.
Instalaciones y activos mantenidos y resguardados efectivamente.
Seguros generales vigentes y acordes con las personas, infraestructura y activos del IICA.
Servicios internos ofrecidos a satisfacción del cliente interno.



Proceso	
12.1 Compras y contrataciones.	
Objetivo	Asegurar la disponibilidad de bienes y servicios que requiere el IICA con criterio de eficiencia y adecuada gestión del gasto.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.
Normativa Específica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toda entidad que solicite la compra de un bien o servicio, o el suministro de un servicio interno debe contar con la autorización de su director y el soporte presupuestario necesario para justificar la compra. 2. La información y documentación mínima que debe entregar la entidad solicitante por modalidad de compra y tipo de bien o servicio a adquirir será claramente definido en normativa detallada (complemento al Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios), y comunicado por la Gerencia de Servicios Administrativos, quien garantizará el cumplimiento de dicha normativa. 3. El Comité Corporativo de Compras debe incluir representantes de todas aquellas entidades que aporten valor al análisis de un proceso licitatorio, incluyendo la entidad solicitante. 4. El Comité Corporativo de Compras podrá establecer la Comisión Corporativa para la Adquisición de Bienes y Servicios en aquellos casos no relacionados con licitaciones, en los cuales se requiera una decisión colegiada. 5. La definición, formalización y control de contratos relacionados a Compras y Contrataciones de bienes o servicios será responsabilidad de la Gerencia de Servicios Administrativos, con el apoyo de Asesoría Jurídica y de las entidades solicitantes, cuando sea necesario. 6. El archivo de los documentos soporte de los procesos de compra y contratación será responsabilidad de la Gerencia de Servicios Administrativos.
Sistemas Informáticos	SAP - FONT - Office - Correo electrónico.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de compras ejecutadas en relación con las compras programadas. • Porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo (dentro de 5 días hábiles de recibidas) en relación con solicitudes recibidas. • Encuestas de satisfacción con resultados en nivel de excelencia (de 90% a 100%).

Proceso	Subproceso
12.1 Compras y contrataciones.	12.1.1 Plan de Acción Anual de Compras y Contrataciones.
	12.1.2 Registro de proveedores.
	12.1.3 Compras por Tarjeta de Crédito o Caja Chica.
	12.1.4 Compras mayores.



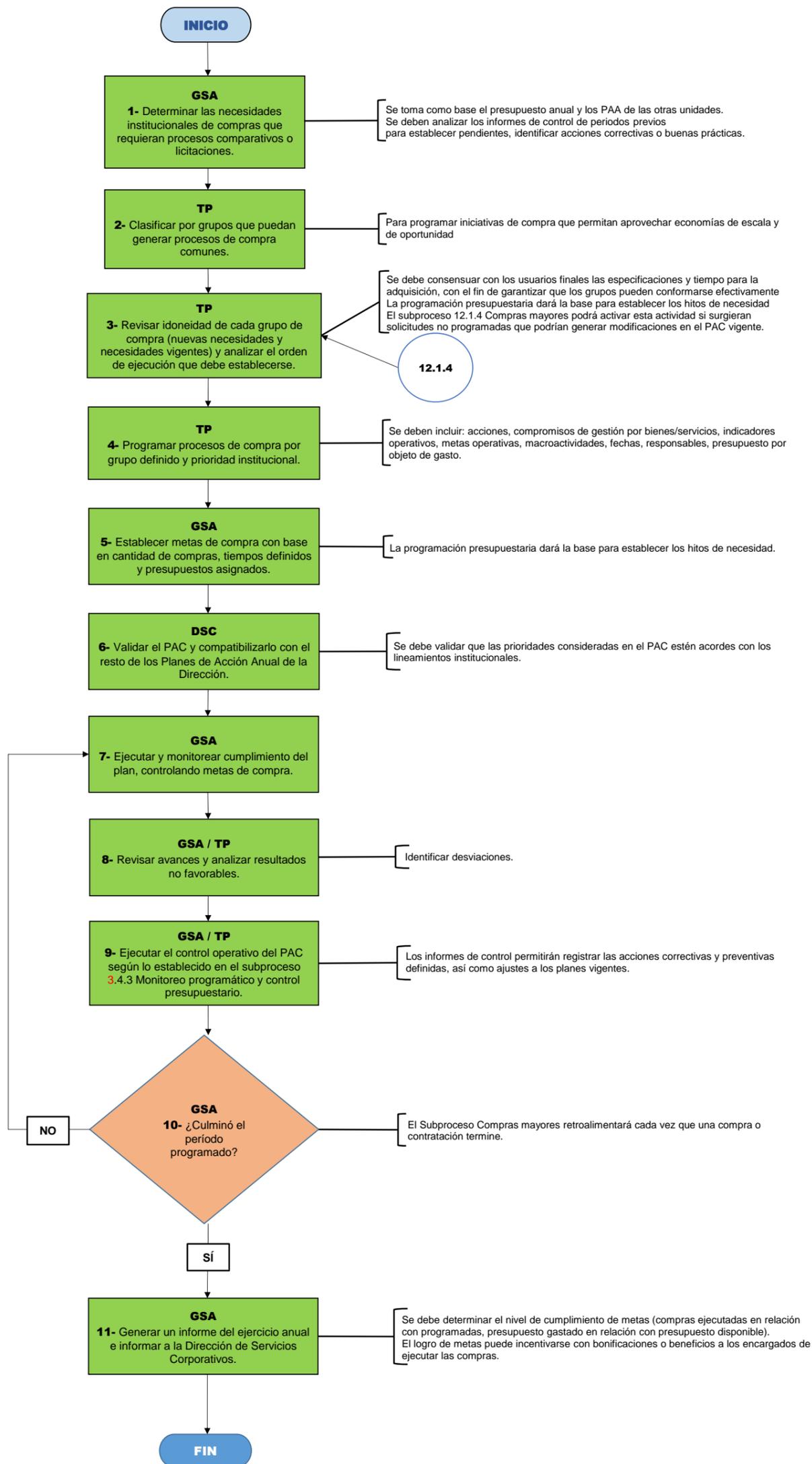
Subproceso		
12.1.1 Plan de Acción Anual de Compras y Contrataciones (PAC).		
Objetivo	Establecer las metas anuales de compras y contrataciones que permitan aprovechar las economías de escala y establecer un flujo de adquisiciones y contrataciones institucional, de manera programada.	
Entradas	Insumos	Referencias
	Plan de Acción Anual de Compras y Contrataciones vigente.	<ul style="list-style-type: none">• Plan Presupuesto.• Plan Maestro de Proyectos.• Informes de control referencial.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Normativa interna.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Plan de Acción Anual de Compras y Contrataciones actualizado Análisis del cumplimiento de metas de compra fijadas Optimización del gasto según metas establecidas	

12.1 Compras y Contrataciones.

12.1.1 Plan de Acción Anual de Compras y Contrataciones.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Servicios Administrativos (GSA)
Técnico en Proveeduría (TP)





Subproceso

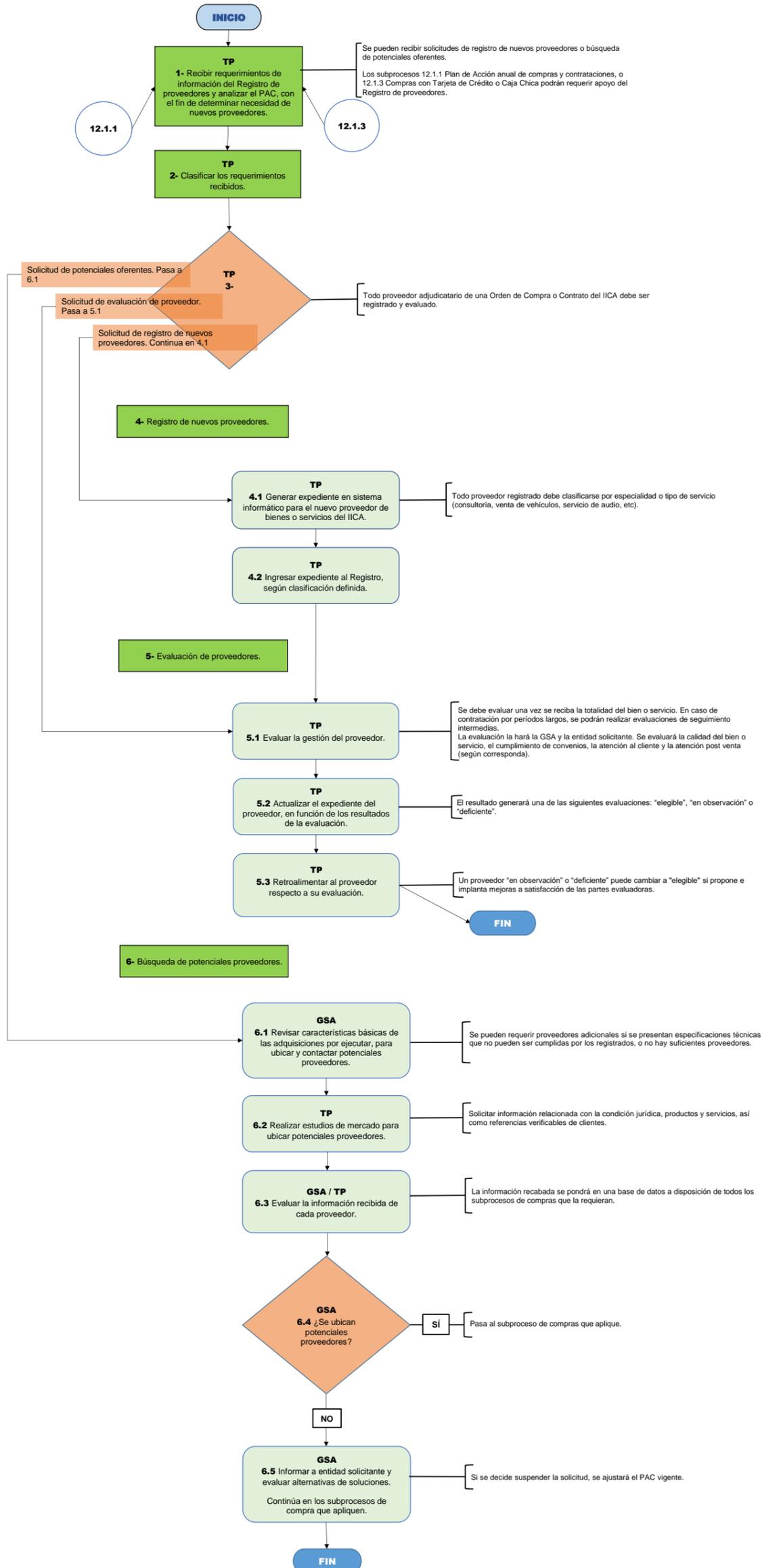
12.1.2 Registro de proveedores.

Objetivo	Asegurar que la Gerencia de Servicios Administrativos haga seguimiento al comportamiento de sus proveedores regulares y, además, tenga conocimiento de potenciales proveedores de productos y servicios que garanticen calidad y buen servicio.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">• Requerimientos de nuevos proveedores.• Proveedores que culminan una compra o contratación.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Compras vigente.• Normativa interna.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Registro de proveedores evaluados y clasificados en función de especialidad y evaluación de su actuación para con la empresa.	

12.1 Compras y Contrataciones.

12.1.2 Registro de proveedores.

INVOLUCRADOS
Gerente de Servicios Administrativos (GSA)
Técnico en Proveduría (TP)
Entidad Solicitante (ES)





Subproceso

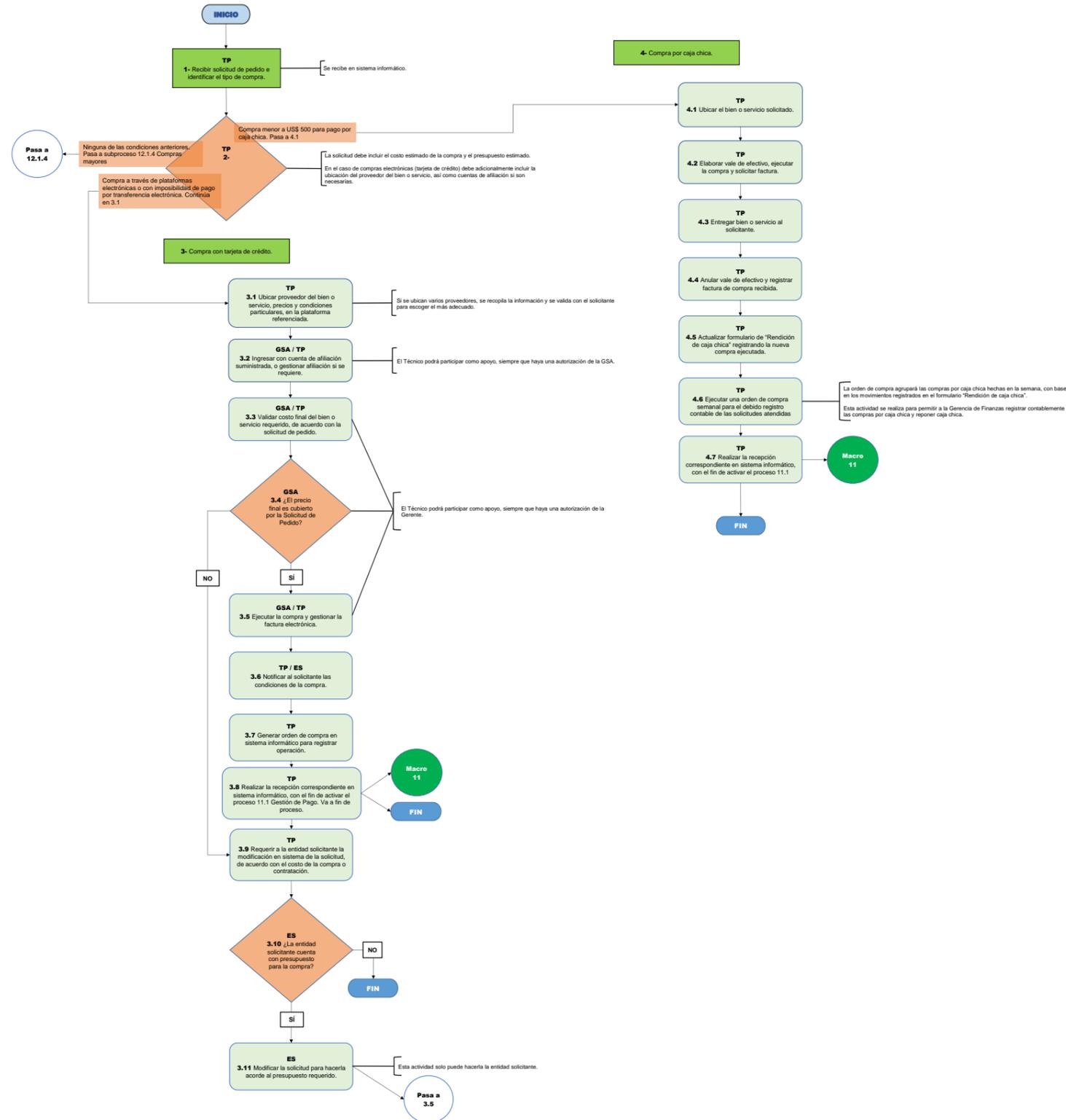
12.1.3 Compras con Tarjeta de Crédito o Caja Chica.

Objetivo	Facilitar la compra expedita de productos o servicios de poca cuantía o que no puedan ser adquiridos mediante el pago vía transferencia electrónica.	
Entradas	Insumos	Referencias
	Solicitudes de pedido vía sistema.	Plan de presupuesto anual. Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios. Plan de Acción Anual – PAA. Reglamento financiero. Normativa interna. Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Bienes o servicios adquiridos de manera expedita.	

12.1 Compras y Contrataciones.

12.1.3 Compras con tarjeta de crédito o caja chica.

INVESTIGADORES
Gerente de Servicios Administrativos (GSA)
Técnico en Proveeduría (TP)
Entidad Solicitante (ES)



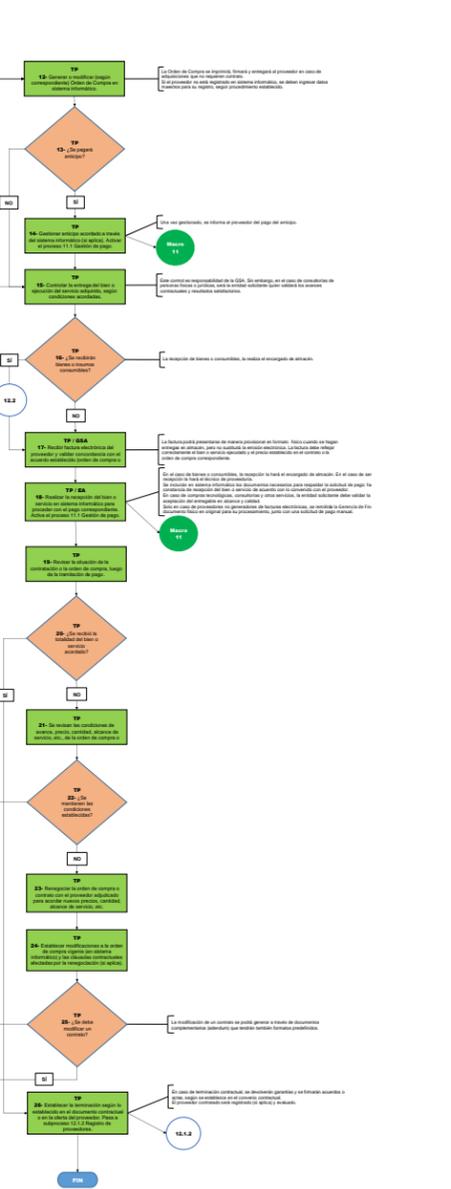
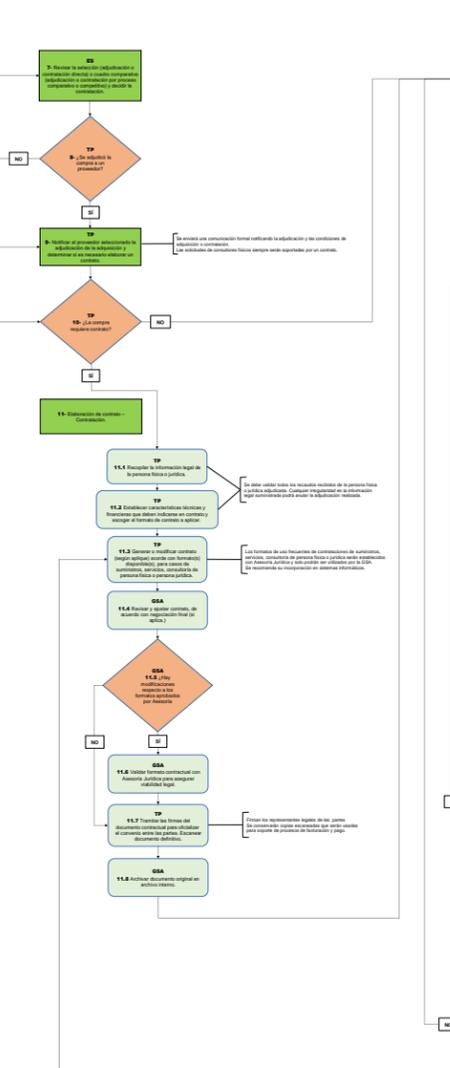
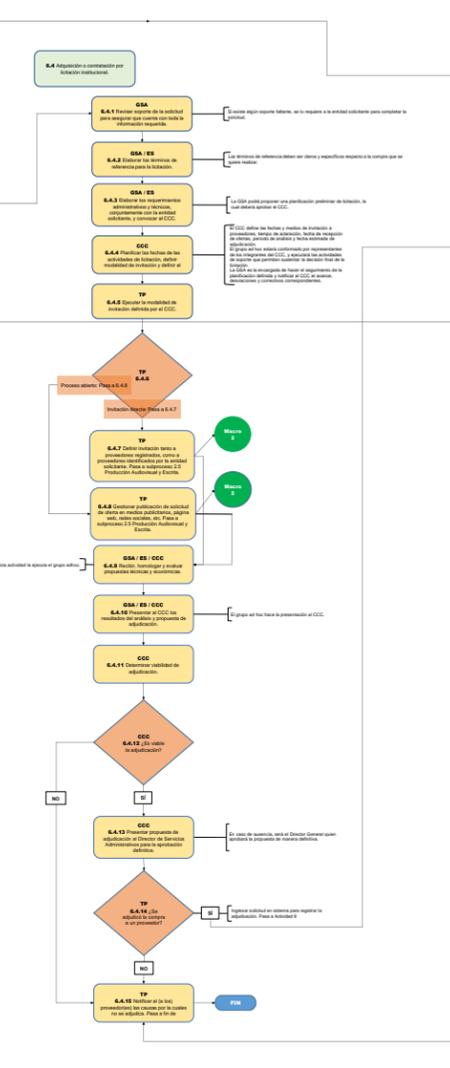
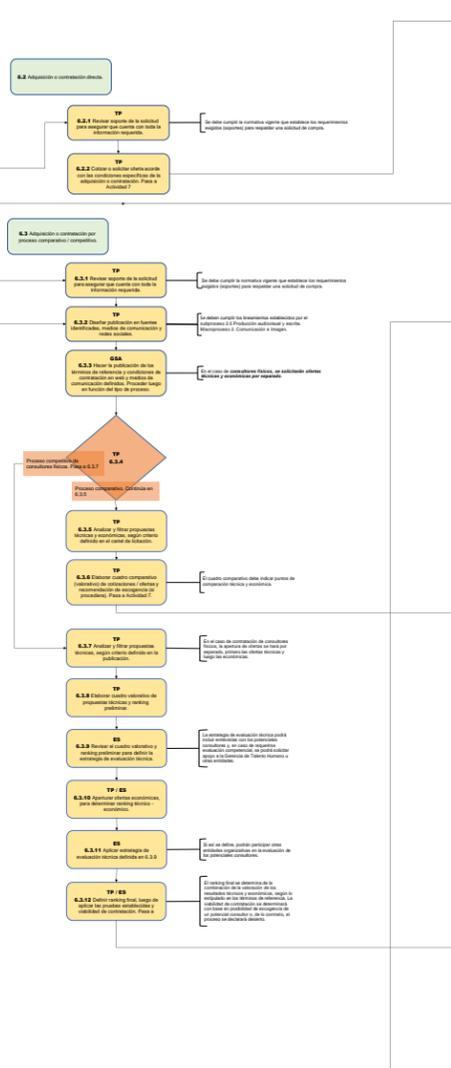
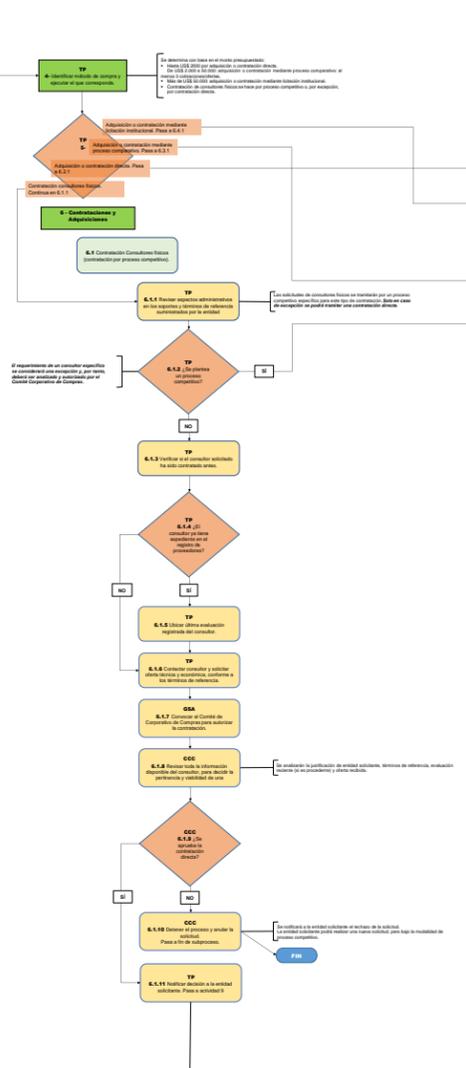
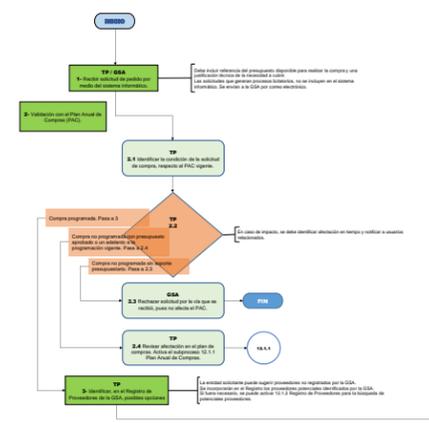


Subproceso

12.1.4 Compras mayores.

Objetivo	Garantizar la adecuada disponibilidad de insumos y servicios con criterio de eficiencia en las compras y en la adecuada gestión del gasto.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Solicitudes de pedido via sistema informático.Solicitudes via correo electrónico de adquisición y/o contrataciones mayores a USD50,000 para licitar.Formatos de contratos.	<ul style="list-style-type: none">Plan de presupuesto anual.Plan de compras.Plan de Acción Anual – PAA.Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Reglamento financiero.Normativa interna.Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.	

Oficina de Servicios Administrativos (OSA) Oficina de Planeación (OP) Oficina de Adquisición (OA) Oficina de Almacén (OA) Oficina Operativa de Compras (OCC)
--





Manual de Procesos Gestión Contratación y Servicios Central	Sede	MPR-12-002
		Versión: 27.02.2020

Proceso

12.2 Control de Activos e Insumos.	
---	--

Objetivo	Recibir, resguardar, controlar el inventario y suministrar bienes muebles e insumos consumibles a la institución, con criterio de apoyo a la continuidad de los procesos que dependen de la disponibilidad de insumos en un momento determinado.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización nivel táctico y operativo por región y país.
Normativa Específica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los activos que ingresan al IICA como producto del proceso de Compras deben ser registrados e inventariados para su debido control. 2. La Gerencia de Servicios Administrativos (GSA) es la responsable de mantener la disponibilidad de los bienes o insumos requeridos por el IICA Sede Central y la Representación de Costa Rica evitando interrupciones en la dinámica institucional y favoreciendo procesos de compra oportunos. 3. Los bienes que se clasifican como activos deben estar "plaqueados" (provistos de identificación visible y legible). 4. El almacén debe tener indicadores de mínimos y máximos de existencia, contar con los ambientes necesarios para la adecuada conservación de los bienes o insumos allí resguardados. 5. Se aplicará el principio lógico primero en entrar - primero en salir. 6. Se deben considerar la obsolescencia o el deterioro para determinar el nivel de existencias.
Sistemas Informáticos	SAP – FONT - Office - Correo electrónico.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de bajas en relación con total de artículos inventariados. • Porcentaje suministros (reservas) atendidas / solicitudes recibidas. • Porcentaje suministros (reservas) atendidos en tiempo (máximo 3 días hábiles) / solicitudes recibidas.

Proceso	Subproceso
12.2 Control de Activos.	12.2.1 Inventario de activos fijos.
	12.2.2 Recepción de bienes en almacén.
	12.2.3 Gestión del almacén.



Subproceso

12.2.1 Inventario de Activos Fijos.

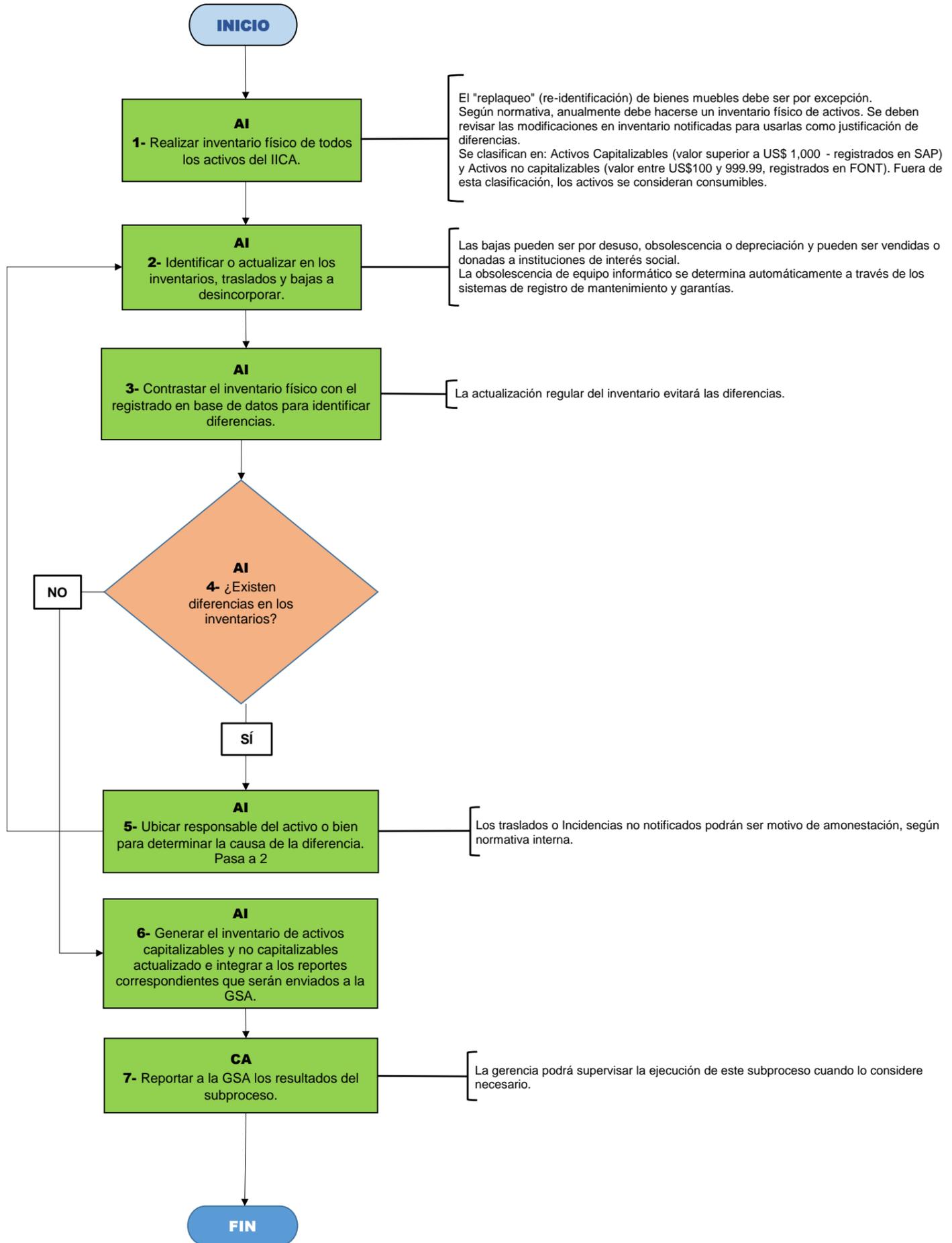
Objetivo	Controlar los activos capitalizables y no capitalizables de la institución en cantidad, condición y ubicación.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">• Inventario de activos capitalizables y no capitalizables vigente.• Ingreso de bienes a la institución.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de presupuesto anual.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Plan de Acción Anual – PAA.• Normativa interna.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Inventario de activos capitalizables y no capitalizables actualizado.	

12.2 Control de activos e Insumos.

12.2.1 Inventario de Activos Fijos .

INVOLUCRADOS

Coordinador de Abastecimiento (CA)
Asistente de Inventario (AI)





Subproceso

12.2.2 Recepción de bienes en almacén.

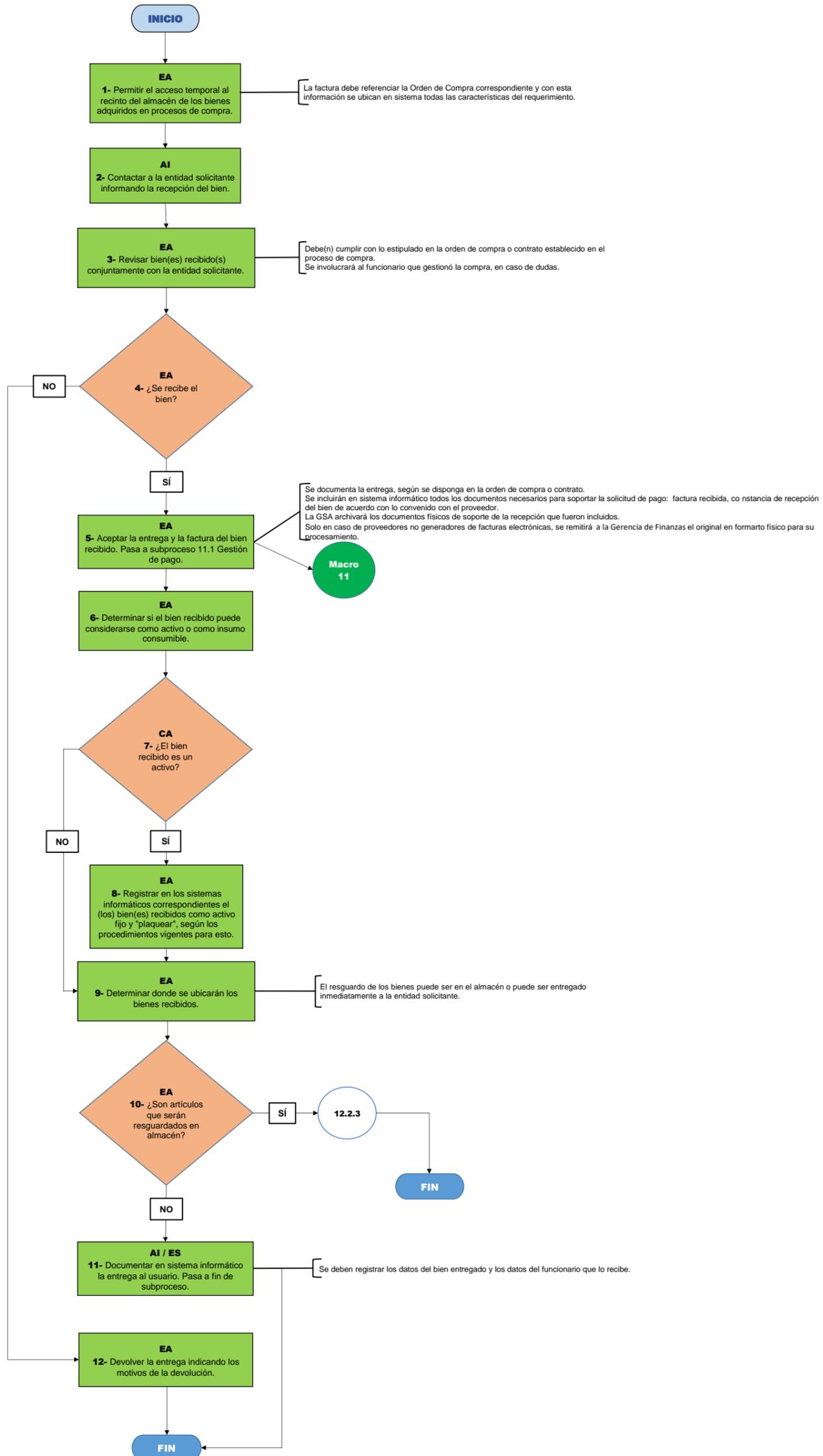
Objetivo	Asegurar la recepción de los bienes adquiridos por el IICA, en términos de tiempo, calidad y condiciones acordadas, de todos aquellos bienes que ingresan al almacén como resultado del proceso de Compras y Contrataciones.	
Entradas	Insumos	Referencias
	Órdenes de compra o contratos que contemplan entrega de bienes o insumos consumibles al IICA.	<ul style="list-style-type: none">Manual para la adquisición de bienes y contratación de serviciosNormativa interna.Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Activos capitalizables, no capitalizables e insumos consumibles debidamente registrados y controlados.	

12.2 Control de activos e Insumos.

12.2.2 Recepción de bienes en almacén.

INVOLUCRADOS

Encargado de Almacén (EA)
Asistente Inventario (AI)
Técnico de Proveduría (TP)
Entidad Solicitante (ES)





Subproceso

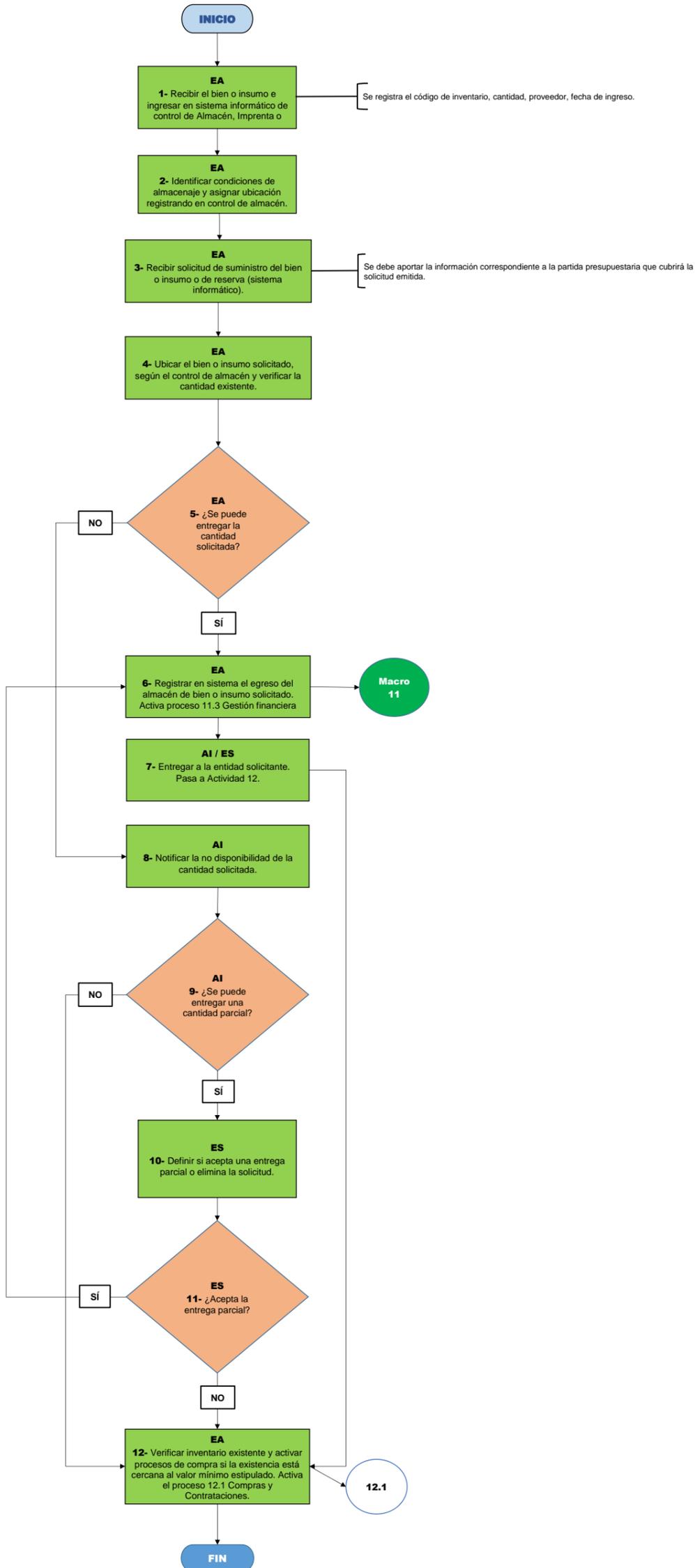
12.2.3 Gestión del almacén.

Objetivo	Realizar la debida clasificación y registro correspondiente de todos aquellos bienes o insumos que ingresan y son requeridos al almacén, producto del proceso de Compras y Contrataciones.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">• Ingreso de bienes o insumos para resguardo temporal en almacén.• Reservas o Solicitudes de bienes o insumos consumibles ubicados en almacén.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de presupuesto anual.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Plan de Acción Anual – PAA.• Normativa interna.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Suministro oportuno de bienes o insumos consumibles a las unidades de Sede Central del IICA.	

12.2 Control de activos e Insumos.

12.2.3 Gestión del almacén.

INVOLUCRADOS	<p>Encargado de Almacén (EA) Asistente Inventario (AI) Entidad Solicitante (ES)</p>
--------------	--



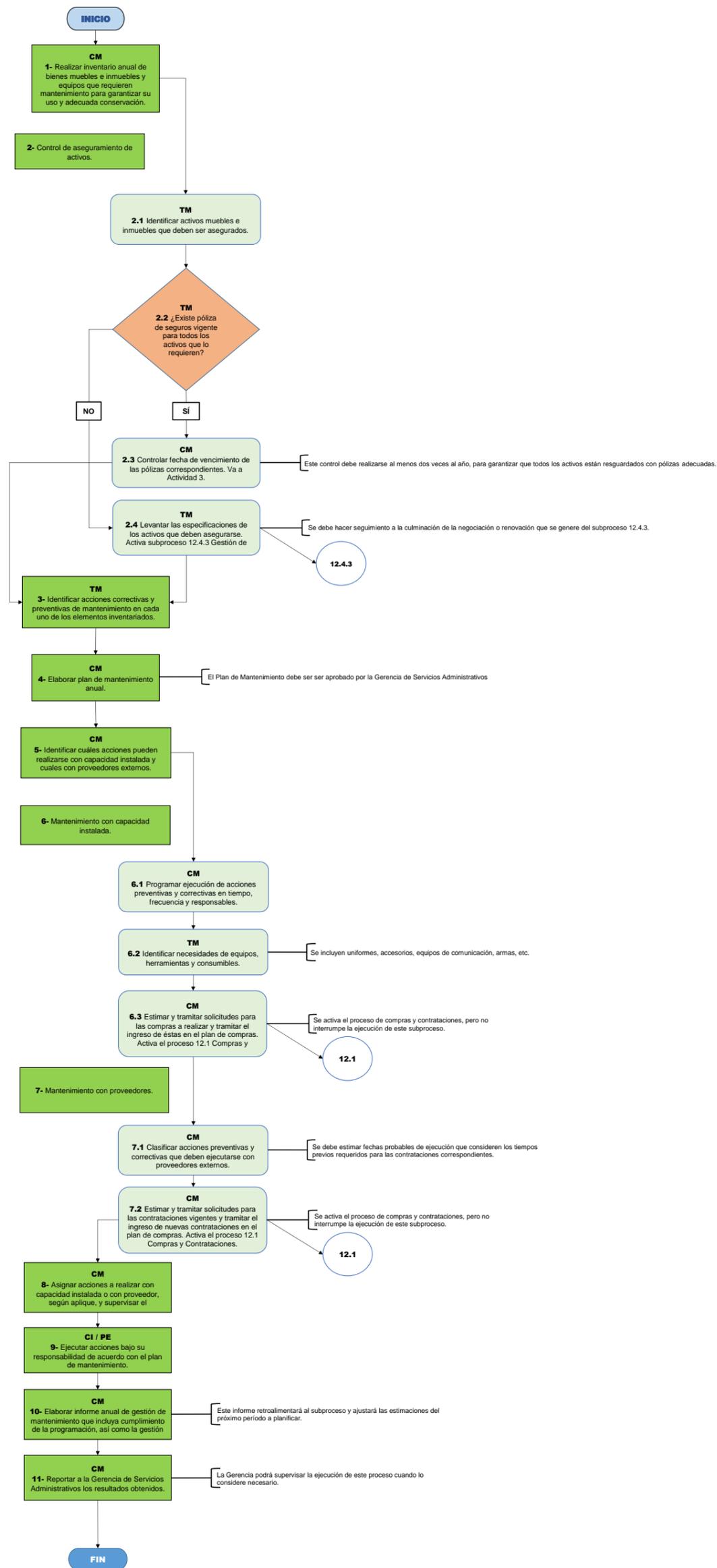


Proceso					
12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.					
Objetivo	Garantizar que los bienes muebles, inmuebles y equipos tecnológicos (no informáticos) se mantengan en óptimo estado de conservación y funcionamiento, acorde a los requerimientos de disponibilidad que el IICA exige para el apoyo de sus colaboradores.				
Alcance	Nivel local. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización nivel táctico y operativo por región y país.				
Normativa Específica	1. Todos los bienes inmuebles y equipos tecnológicos (no informáticos) susceptibles de procedimientos de conservación preventivos o correctivos deben ser mantenidos por la Gerencia de Servicios Administrativos. 2. La Gerencia de Servicios Administrativos deberá generar anualmente un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los bienes inmuebles y equipos tecnológicos no (informáticos) del IICA Sede Central y Representación de Costa Rica. 3. El presente proceso incluye las tareas y procedimientos relacionados con la seguridad y resguardo físico de las instalaciones del IICA Sede Central y Representación en Costa Rica.				
Sistemas Informáticos	SAP - FONT - Office - Correo electrónico.				
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento / plan de mantenimiento programado. • Porcentaje disponibilidad de servicios críticos (agua, electricidad, aire acondicionado, sistemas de seguridad) / tiempo laborable medido debe ser equivalente a 100%. • Porcentaje incidencias de seguridad eficientemente atendidas debe ser equivalente a 100%. 				
Entradas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">Insumos</th> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">Referencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de bienes muebles, inmuebles y equipos con sus componentes tecnológicos (no informáticos). • Plan de mantenimiento anual. </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios. • Normativa interna. • Reglamento financiero. • Plan de Acción Anual – PAA. • Planos de inmuebles / Manuales de equipos. • Las definidas por el Sistema de soporte al proceso. • Contratos de servicios de mantenimiento y seguridad en outsourcing. </td> </tr> </tbody> </table>	Insumos	Referencias	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de bienes muebles, inmuebles y equipos con sus componentes tecnológicos (no informáticos). • Plan de mantenimiento anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios. • Normativa interna. • Reglamento financiero. • Plan de Acción Anual – PAA. • Planos de inmuebles / Manuales de equipos. • Las definidas por el Sistema de soporte al proceso. • Contratos de servicios de mantenimiento y seguridad en outsourcing.
Insumos	Referencias				
<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de bienes muebles, inmuebles y equipos con sus componentes tecnológicos (no informáticos). • Plan de mantenimiento anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios. • Normativa interna. • Reglamento financiero. • Plan de Acción Anual – PAA. • Planos de inmuebles / Manuales de equipos. • Las definidas por el Sistema de soporte al proceso. • Contratos de servicios de mantenimiento y seguridad en outsourcing. 				
Productos	Instalaciones y activos efectivamente resguardados y mantenidos.				

12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.

INVOLUCRADOS

Coordinador de Mantenimiento (CM)
Técnico en Mantenimiento (TM)
Capacidad Instalada (CI)
Proveedores Externos (PE)





Proceso	
12.4 Gestión de Servicios Internos.	
Objetivo	Ofrecer, a los colaboradores del IICA, servicios no tecnológicos con los mejores estándares de calidad y a costos favorables. para brindar las condiciones adecuadas que propicien el cumplimiento de sus responsabilidades para con la institución.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel país. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización nivel táctico y operativo por región y país.
Normativa Específica	1. El resguardo de activos asignados a un funcionario será responsabilidad de este. El funcionario está obligado a notificar a su superior inmediato y a la Gerencia de Servicios Administrativos (GSA), según la normativa vigente, la ocurrencia de incidencias que causen daño parcial o total de los activos asignados. 2. Los funcionarios del IICA que suscriban pólizas de seguros personales o para sus vehículos, están obligados a utilizar los sistemas de acceso vía aplicaciones web o móviles que pongan a disposición las empresas aseguradoras..
Sistemas Informáticos	SAP – Office - Correo electrónico y aplicaciones específicas a servicios.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo (según lo establecido por servicio) en relación con solicitudes recibidas • 90% excelente en encuestas de satisfacción.

Proceso	Subproceso
12.4 Gestión de servicios internos.	12.4.1 Administración de la tienda IICA Shop.
	12.4.2 Prestación de servicios internos.
	12.4.3 Gestión de Seguros.



Subproceso

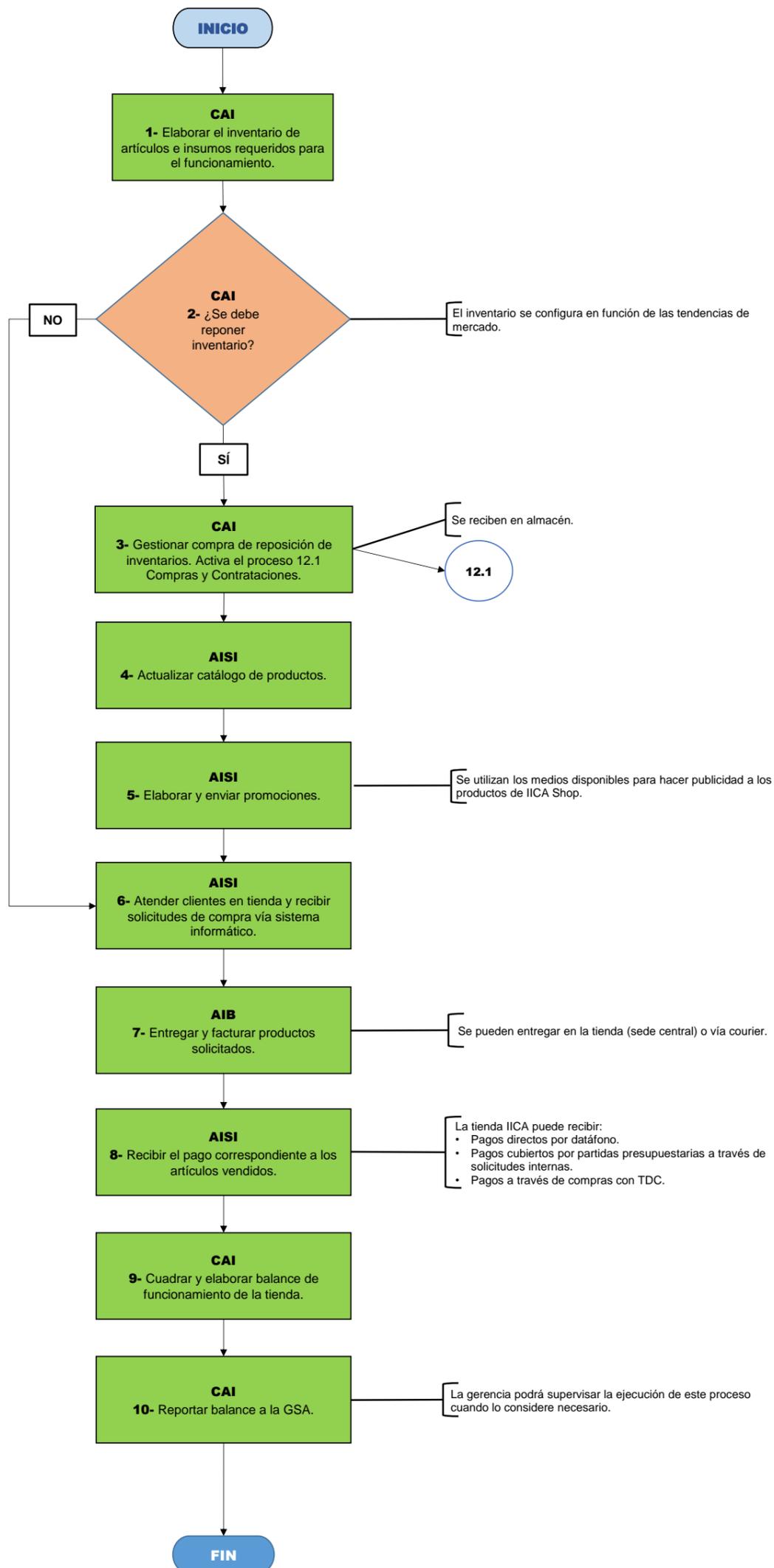
12.4.1 Gestión de la tienda IICA Shop.

Objetivo	Ofrecer artículos innovadores, de calidad, atractivos y a precios accesibles, que promuevan la imagen del IICA.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">• Inventario de productos de IICA Shop vigente.• Solicitudes de productos de IICA Shop.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de presupuesto anual.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Plan de Acción Anual – PAA.• Normativa interna.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Suministro de productos comercializados por la tienda IICA Shop.	

12.4 Gestión de Servicios Internos.

12.4.1 Gestión de la tienda IICA Shop.

INVOLUCRADOS	<p>Coordinador de Abastecimiento e Información (CAI) Asistente Información y Servicios Internos (AISI) Asistente de Inventario y Bodega (AIB)</p>
--------------	--





Subproceso

12.4.2 Prestación de servicios internos.

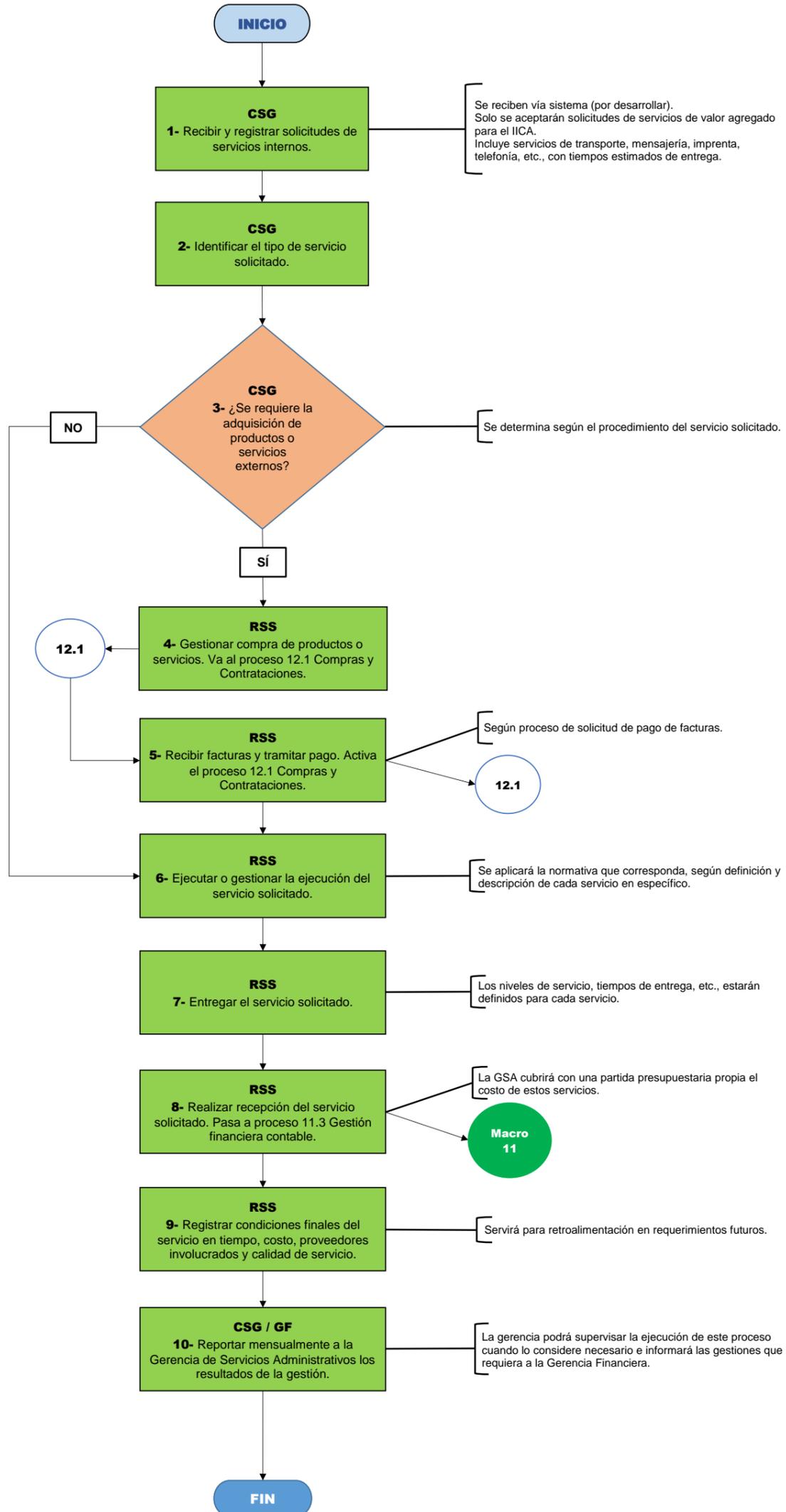
Objetivo	Ofrecer a los funcionarios del IICA Sede Central y Representación Costa Rica servicios no informáticos con los mejores estándares de calidad y a costos favorables.	
Entradas	Insumos	Referencias
	Solicitud de suministro servicios de apoyo no informáticos (transporte, mensajería, impresión, etc.).	<ul style="list-style-type: none">• Plan de presupuesto anual.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Plan de Acción Anual – PAA.• Normativa interna.• Niveles de servicio, especificaciones y requerimientos para cada servicio.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Servicios internos ofrecidos a satisfacción del cliente interno.	

12.4 Gestión de Servicios Internos.

12.4.2 Prestación de Servicios Internos.

INVOLUCRADOS

Coordinación de Servicios Generales (CSG)
Responsable del Servicio Solicitado (RSS)
Gerencia Financiera (GF)





Subproceso

12.4.3 Gestión de seguros.

Objetivo	Resguardar los bienes muebles e inmuebles asegurables del IICA y a sus funcionarios con pólizas de seguros acordes a la normativa vigentes, con altos estándares de servicio y a costos favorables.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">• Inventario bienes muebles, inmuebles y de equipos asegurables.• Pólizas de seguro de personas o de bienes muebles o inmuebles por renovar.• Términos de referencia para la negociación o renovación de pólizas de seguro de personas, vehículos y/o bienes muebles, inmuebles y equipos.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de presupuesto anual.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Plan de Acción Anual – PAA.• Normativa interna.• Procedimientos definidos por servicio.• Contratos de seguros y servicios de mantenimiento en outsourcing.• Censo de funcionarios.• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Productos	Pólizas de Seguros vigentes y acordes con la planilla, infraestructura y activos del IICA.	

12.4 Gestión de Servicios Internos

12.4.3 Gestión de Seguros

INVOLOCADOS	Gerente de Servicios Administrativos (GSA) Coordinación GSA Responsable (CGSAR) Empresa Aseguradora (EA) Asseguradora o Responsable de Bien Asegurado (ARBA) Gerencia de Talento Humano (GTH) Gerencia Financiera (GF)
--------------------	---

