

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	Poner a disposición de todos los funcionarios del ICETEX, los recursos y servicios necesarios para el adecuado desarrollo de sus actividades; así como utilizar de manera eficiente los recursos ambientales, en busca de optimizar el desempeño ambiental por medio de la planificación y organización para la mejora de los aspectos ambientales de la Entidad.  Alineado con el objetivo estratégico de desdoblamiento "Mejorar la gestión administrativa de servicios e infraestructura".
<b>ALCANCE</b>	Comprende desde la solicitud del servicio, la gestión adecuada de los residuos ambientales que se generan en la sede central del Icetex dentro del marco del plan de gestión ambiental institucional (PGAI), hasta la prestación y pago, en el caso de los servicios; y hasta el seguimiento al plan de gestión ambiental institucional (PGAI), en el caso de los residuos ambientales.
<b>LIDER PROCESO</b>	Coordinador Grupo de Recursos Físicos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos ICETEX.</li> <li>Proceso Gestión de correspondencia.</li> <li>Proceso Gestión presupuestal.</li> <li>Proceso Gestión Contractual</li> <li>Proceso Planeación Estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de servicios generales y apoyo logístico de las áreas.</li> <li>Facturas para pago de impuestos y contribuciones: Predial, de Vehículos y de Valorización.</li> <li>Facturas para pago de servicios públicos y administración de inmuebles y aquellos por los cuales sea legalmente responsable.</li> <li>Facturas de proveedores.</li> <li>Acuerdo de aprobación del presupuesto</li> <li>Resolución de desagregación del presupuesto aprobado</li> <li>Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado</li> <li>Certificado de Disponibilidad presupuestal</li> <li>Comunicación de Aceptación de Oferta, Orden Contractual, Orden de Compra, Contrato. Convenio, Alianza y Acuerdo legalizado</li> <li>Plan estratégico</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planea presupuesto anual.</li> <li>Planea campañas ecológicas sobre reciclaje y demás aspectos relacionados.</li> <li>Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paz y salvo de pago de impuestos.</li> <li>Necesidad de Contratación.</li> <li>Proyección de presupuesto anual del proceso.</li> <li>Información para publicar en la Página Web.</li> <li>Información para publicar externamente</li> <li>Información para publicar internamente</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> <li>Documentos que requieren ser archivados.</li> <li>Acciones correctivas.</li> <li>Cálculo de indicadores.</li> <li>Avance planes de acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administración de activos fijos</li> <li>Proceso Gestión Contractual.</li> <li>Proceso Gestión Presupuestal</li> <li>Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo.</li> <li>Proceso Gestión de comunicación externa.</li> <li>Proceso de Gestión de comunicación organizacional.</li> <li>Proceso Gestión de servicios tecnológicos.</li> <li>Proceso Gestión de archivo.</li> <li>Proceso Evaluación independiente.</li> <li>Proceso Planeación Estratégica</li> </ul>
		<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la gestión de pago de impuestos y contribuciones en las fechas establecidas.</li> <li>Realiza pago de las facturas correspondientes a servicios públicos y administración de bienes inmuebles del ICETEX y aquellos por los cuales sea legalmente responsable.</li> <li>Solicita y distribuye los elementos de papelería y útiles de oficina requeridos a cada una de las áreas de la entidad.</li> <li>Realiza pago de los elementos y/o servicios adquiridos.</li> <li>Organiza los eventos, espacios físicos y suministra los elementos y/o medios requeridos por las áreas.</li> <li>Revisa disponibilidad y asigna conductor operativo para la ejecución del servicio solicitado por las áreas.</li> <li>Realiza la clasificación, recolección y entrega de residuos para el adecuado tratamiento.</li> <li>Archiva documentación.</li> </ul>		
		<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica que los datos y valores en las facturas de impuestos y contribuciones estén correctos.</li> <li>Verifica facturación de servicios públicos y administraciones que correspondan a inmuebles de propiedad del ICETEX, y aquellos por los cuales sea legalmente responsable.</li> <li>Verifica que los requerimientos de papelería, útiles de oficina y servicios, sean solicitados y aprobados por el jefe del área correspondiente.</li> <li>Verifica la entrega de actas de destrucción de materiales o certificados de disposición final.</li> </ul>		
		<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajusta presupuesto del siguiente periodo para atender los requerimientos que solicitan las diferentes áreas.</li> <li>Realiza acciones correctivas y de mejora requeridas.</li> </ul>		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios del ICETEX.</li> <li>Coordinador del Grupo de Administración de Recursos Físicos.</li> <li>Técnico del Grupo de Administración de Recursos Físicos.</li> <li>Profesional del Grupo de Administración de Recursos Físicos.</li> <li>Conductores del ICETEX.</li> <li>Personal del Outsourcing de aseo.</li> <li>Personal especializado en el tratamiento de residuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Listado Maestro de Registros</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento Apoyo Logístico.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Ahorro y uso eficiente de agua y energía</a></li> <li><a href="#">Procedimiento manejo de residuos de pilas y luminarias</a></li> <li><a href="#">Procedimiento manejo de residuos ordinarios, tóneres, reciclables y tecnológicos</a></li> <li><a href="#">Guía Solicitud de papelería, útiles de oficina y tóneres.</a></li> <li><a href="#">Guía Pago de Servicios Públicos, Administraciones e Impuestos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Suscripción y legalización de contrato, convenio u orden de compra o de servicio.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Supervisión de contratos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Administración de Caja menor.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Giro.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Registro Presupuestal de Compromisos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Administración archivos de gestión</a></li> <li><a href="#">Procedimiento generación de correspondencia interna.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento recepción de correspondencia.</a></li> <li><a href="#">Revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología para el levantamiento de información.</a></li> <li><a href="#">Guía para la elaboración de documentos.</a></li> </ul>	<b>ESTRATÉGICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de requerimientos del Cliente Interno</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Office.</li> <li>Internet.</li> <li>Aplicativo Financiero.</li> <li>Aplicativo para solicitud de papelería y útiles de escritorio.</li> </ul>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones del ICETEX.</li> <li>Equipos de cómputo e impresión.</li> <li>Fotocopiadoras.</li> <li>Escáner.</li> <li>Cubículos de trabajo.</li> <li>Salas y medios audiovisuales</li> <li>Parque automotor.</li> <li>Bodega.</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico. (<a href="#">Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</a>)</li> </ul>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>
<b>MAPAS ESTRATÉGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mapa Estratégico Corporativo</a></li> <li><a href="#">Mapa Desdoblamiento Secretaría General</a></li> </ul>	NORMA NTCGP 1000:2009 / ISO 9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> <li>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</li> <li>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>7.1.3 Infraestructura</li> <li>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</li> <li>7.1.6 Conocimientos de la organización</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>9.1.3 Análisis y evaluación</li> <li>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</li> <li>10.2 No conformidad y Acción Correctiva</li> </ul>

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10.3 Mejora continua</li></ul>

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.
- Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicio
- Se elimina el personal de proveedor de servicios de apoyo logístico para eventos de los recursos humanos.
- De los recursos de infraestructura se elimina el centro de acopio dado que ya no se tiene ese espacio en la institución.

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-11-5	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.</li> <li>- Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicio</li> <li>- Se elimina el personal de proveedor de servicios de apoyo logístico para eventos de los recursos humanos.</li> <li>- De los recursos de infraestructura se elimina el centro de acopio dado que ya no se tiene ese espacio en la institución.</li> </ul>
2018-05-04	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018.</li> <li>• Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Se modificaron salidas y entradas transversales.</li> <li>• Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional.</li> <li>• Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.</li> </ul>
2017-5-15	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificaron los objetivos del proceso alineándolos al Plan estratégico 2016-2020.</li> <li>• Se modificó el indicador estratégico "Cumplimiento en la atención de los requerimientos del cliente interno" por el indicador "Atención de requerimientos del Cliente Interno".</li> <li>• En los RIESGOS ASOCIADOS se modificó el link del Aplicativo VIGIA por el siguiente texto "Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Servicios generales y apoyo logístico" (<a href="#">Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</a>).</li> <li>• Se agrega la actividad "Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso." en el planear</li> <li>• Se modifica la salida "Estudio previo de conveniencia y oportunidad" por "Necesidad de contratación" con el mismo cliente.</li> </ul>
2016-12-21	12	<p>Se eliminan las actividades relacionadas con viáticos y tiquetes, en el hacer y en el verificar.</p> <p>Se elimina de documentos relacionados la guía Viáticos y tiquetes.</p>
2016-07-07	11	<p>Se ingresa en el Objetivo y alcance la eficiencia en los recursos ambientales.</p> <p>Se elimina la primer viñeta del HACER y la segunda viñeta de SALIDAS y CLIENTES.</p>
2016-04-19	10	

		Se ajustaron las actividades del PHVA incluyendo aquellas relacionadas con manejo de residuos reciclables y no reciclables.
2015-07-28	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustaron los proveedores, entradas, salidas y clientes</li> <li>En el módulo de seguimiento y medición se eliminó el indicador estratégico "Plan de Optimización de Gestión Administrativa" y se cambió por el indicador "Cumplimiento en la atención de los requerimientos del cliente interno"</li> </ul>
2015-1-30	8	<p>Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros</p> <p>Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.</p>
2014-04-03	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <li>Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>
2013-06-13	6	Se incluyen procedimientos y guías asociadas, según la nueva estructura del proceso.
2012-09-24	5	Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.
2012-5-22	4	Se ajustó objetivo estratégico e indicadores de acuerdo con el nuevo plan estratégico, así como actividades del PHVA, Proveedores, entradas, Salidas y clientes.
03/02/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos.</li> <li>Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Requisitos Generales</li> <li>4.2.3 Control de documentos</li> <li>4.2.4 Control de Registros</li> <li>5.6.2 Información para la Revisión</li> <li>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</li> <li>8.5.1 Mejora Continua</li> <li>8.5.2 Acciones Correctivas</li> <li>8.5.3 Acciones preventivas</li> </ul> </li> </ul>

6/5/2010	2	se realizaron ajustes a nivel de: * entradas - proveedores, salidas - clientes. * actividades del PHVA, y * requisitos aplicables.
----------	---	---

-	1.0	-
---	-----	---

COPIA CONTROLADA