

MacroProceso	Gestión administrativa y apoyo logístico	Proceso	Servicios generales y apoyo logístico	Estado	Vigente
--------------	--	---------	---------------------------------------	--------	---------

Contenido

OBJETIVO	Poner a disposición de 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: Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.
ALCANCE	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.
LIDER PROCESO	Coordinador Grupo de Recursos Físicos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
- Procesos ICETEX. - Proceso Gestión de correspondencia. - Proceso Gestión presupuestal. - Proceso Gestión Contractual - Proceso	- Solicitudes de servicios generales y apoyo logístico de las áreas. - Facturas para pago de impuestos y contribuciones: Predial, de Vehículos y de Valorización. - Facturas para pago de servicios públicos y administración de inmuebles y aquellos por los cuales sea legalmente responsable. - Facturas de proveedores. - Acuerdo de aprobación del presupuesto - Resolución de desagregación del presupuesto aprobado - Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado - Certificado de Disponibilidad presupuestal - Comunicación de Aceptación de Oferta, Orden Contractual, Orden de Compra, Contrato. Convenio, Alianza y Acuerdo legalizado - Plan Estratégico	PLANEAR - Planea presupuesto anual. - Planea campañas ecológicas sobre reciclaje y demás aspectos relacionados. - Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. HACER - Realiza la gestión de pago de impuestos y contribuciones en las fechas establecidas. - Realiza pago de las facturas correspondientes a servicios públicos y administración de bienes inmuebles del ICETEX y aquellos por los cuales sea legalmente responsable. - Solicita y distribuye los elementos de papelería y útiles de oficina requeridos a cada una de las áreas de la entidad. - Realiza pago de los elementos y/o servicios adquiridos. - Organiza los eventos, espacios físicos y suministra los elementos y/o medios requeridos por las áreas. - Revisa disponibilidad y asigna conductor operativo para la ejecución del servicio solicitado por las áreas. - Realiza la clasificación, recolección y entrega de residuos para el adecuado tratamiento. - Archiva documentación. VERIFICAR - Verifica que los datos y valores en las facturas de impuestos y contribuciones estén correctos. - Verifica facturación de servicios públicos y administraciones que correspondan a inmuebles de propiedad del ICETEX, y aquellos por los cuales sea legalmente responsable. - Verifica que los requerimientos de papelería, útiles de oficina y servicios, sean solicitados y aprobados por el jefe del área correspondiente. - Verifica la entrega de actas de destrucción de materiales o certificados de disposición final. ACTUAR	- Paz y salvo de pago de impuestos. - Necesidad de Contratación. - Proyección de presupuesto anual del proceso. - Información para publicar en la Página Web. - Información para publicar externamente - Información para publicar internamente - Requerimientos tecnológicos - Documentos que requieren ser archivados. - Acciones correctivas. - Cálculo de indicadores. - Avance planes de acción.	- Proceso Administración de activos fijos - Proceso Gestión Contractual. - Proceso Gestión Presupuestal - Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. - Proceso Gestión de comunicación externa. - Proceso de Gestión de comunicación organizacional. - Proceso Gestión de servicios tecnológicos. - Proceso Gestión de archivo. - Proceso Evaluación independiente. - Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento estratégico y gestión organizacional		- Ajusta presupuesto del siguiente periodo para atender los requerimientos que solicitan las diferentes áreas. - Realiza acciones correctivas y de mejora requeridas.		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS - Funcionarios del ICETEX. - Coordinador del Grupo de Administración de Recursos Físicos. - Técnico del Grupo de Administración de Recursos Físicos. - Profesional del Grupo de Administración de Recursos Físicos. - Conductores del ICETEX. - Personal del Outsourcing de aseo. - Personal especializado en el tratamiento de residuos.	Listado Maestro de Registros	- Procedimiento Apoyo Logístico - Procedimiento Ahorro y uso Eficiente de Agua y Energía - Procedimiento Manejo de Residuos de Pilas y Luminarias - Procedimiento Manejo de Residuos Ordinarios, Tóneres, Reciclables y Tecnológicos - Guía Lineamientos del Informe de Sostenibilidad - Guía Solicitud de Papelería, Útiles de Oficina y Tóneres - Guía Pago de Servicios Públicos, Administraciones e Impuestos - Procedimiento Suscripción y Legalización de Contrato, Convenio u Orden de Compra o de Servicio - Procedimiento Supervisión de Contratos - Procedimiento Administración de Caja Menor - Procedimiento Giro - Procedimiento Registro Presupuestal de Compromisos - Procedimiento Administración Archivos de Gestión - Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Internas - Procedimiento Recepción y radicación de Comunicaciones Oficiales - Procedimiento Revisión por la Dirección. - Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora. - Procedimiento Control de Documentos. - Procedimiento Tratamiento Salidas no Conformes - Procedimiento Presentación y Aprobación de Políticas y de Estudios Institucionales - Guía Comités de Mejoramiento - Guía Metodológica para la Gestión de Oportunidades - Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento - Guía para el Diligenciamiento de los Formularios de Identificación y Reporte de SNC - Guía Metodología Levantamiento de Información. - Guía de Elaboración de Documentos. - Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión - Guía para la Gestión de Planes de	INDICADOR OPERATIVO - Atención de Requerimientos de Cliente Interno. - Consumo de Agua - Consumo de Energía - Gestión de Residuos Peligrosos
TECNOLÓGICOS - Microsoft Office. - Internet. - Aplicativo Financiero. - Aplicativo para solicitud de papelería y útiles de escritorio.			
INFRAESTRUCTURA - Instalaciones del ICETEX. - Equipos de cómputo e impresión. - Fotocopiadoras. - Escáner. - Cubículos de trabajo. - Salas y medios audiovisuales - Parque automotor. - Bodega.			

MacroProceso	Gestión administrativa y apoyo logístico	Proceso	Servicios generales y apoyo logístico	Estado	Vigente
--------------	--	---------	---------------------------------------	--------	---------

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
		Mejoramiento y Acciones de Mejora	

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)	LEGALES Y REGLAMENTARIOS Normograma
MANDALA ESTRATÉGICA	NORMA ISO 9001:2015
Mandala Estratégica	- Todos los numerales. - No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3.
	DIMENSIÓN MIPG
	Direccionamiento Estratégico y de Planeación Gestión con Valores para Resultados Política principal: - Planeación Institucional - Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

MacroProceso	Gestión administrativa y apoyo logístico	Proceso	Servicios generales y apoyo logístico	Estado	Vigente
--------------	--	---------	---------------------------------------	--------	---------

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza actualización masiva
Se ajustan los numerales de la Norma ISO9001:2015
Se incluye las dimensión de MIPG
Se actualizan indicadores

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-08	21	Se realiza actualización masiva Se ajustan los numerales de la Norma ISO9001:2015 Se incluye las dimensión de MIPG Se actualizan indicadores
2024-12-30	20	Se realiza inclusión en instrumento de seguimiento y medición, Matriz seguimiento servicios públicos
2024-09-16	19	Actualización masiva, alineación con la nueva Planeación estratégica: - Objetivos estratégicos - Seguimiento y medición
2022-5-24	18	Se actualiza la caracterización en cuanto: - Objetivos estratégicos - Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de medición
2021-10-22	17	Se realiza ajuste del objetivo del proceso y objetivo estratégico de acuerdo a la nueva planeación estratégica por SNC
2021-07-19	16	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición
2019-11-5	15	- 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.
2018-05-04	14	- Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018. - Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015. - Se modificaron salidas y entradas transversales. - Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional. - Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.
2017-5-15	13	- Se modificaron los objetivos del proceso alineándolos al Plan estratégico 2016-2020. - Se modificó el indicador estratégico "Cumplimiento en la atención de los requerimientos del cliente interno" por el indicador "Atención de requerimientos del Cliente Interno". - 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" (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA). - 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 - Se modifica la salida "Estudio previo de conveniencia y oportunidad" por "Necesidad de contratación" con el mismo cliente.
2016-12-21	12	Se eliminan las actividades relacionadas con viáticos y tiquetes, en el hacer y en el verificar. Se elimina de documentos relacionados la guía Viáticos y tiquetes.
2016-07-07	11	Se ingresa en el Objetivo y alcance la eficiencia en los recursos ambientales. Se elimina la primer viñeta del HACER y la segunda viñeta de SALIDAS y CLIENTES.
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	- Se ajustaron los proveedores, entradas, salidas y clientes - En el módulo de seguimiento y medición se eliminó el indicador estratégico "Plan de Optimización de Gestión Administrativa" y se cambió

MacroProceso	Gestión administrativa y apoyo logístico	Proceso	Servicios generales y apoyo logístico	Estado	Vigente
por el indicador "Cumplimiento en la atención de los requerimientos del cliente interno"					
2015-1-30	8	Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.			
2014-04-03	7	- Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. - Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. - Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.			
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	- 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. - Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: 4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de Registros 5.6.2 Información para la Revisión 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acciones Correctivas 8.5.3 Acciones preventivas			
6/5/2010	2	se realizaron ajustes a nivel de: * entradas - proveedores, salidas - clientes, * actividades del PHVA, y * requisitos aplicables.			
-	1.0	-			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI