

Contenido

1. OBJETIVO

Atender las solicitudes de apoyo logístico que requieran los funcionarios del ICETEX para el desarrollo de las funciones institucionales.

2. ALCANCE

El Procedimiento inicia con la solicitud del apoyo logístico y finaliza con la prestación del mismo y/o su respectiva respuesta a los funcionarios solicitantes.

3. DEFINICIONES

- **Conductor Operativo:** funcionario del ICETEX asignado a la planta del Grupo de Administración de Recursos Físicos, quien se encarga de realizar los servicios de transporte o diligencias institucionales que requieran los funcionarios en ejercicio de sus funciones.
- **Eventos:** Se entenderá por eventos, aquellas actividades como talleres, sesiones de trabajo, actividades de intercambio, encuentros, misiones, seminarios, entrenamientos, visitas, reuniones, campañas, elecciones, y similares.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los servicios de apoyo logístico que podrán ser solicitados al Grupo de Administración de Recursos Físicos por parte de los funcionarios del ICETEX son:
 - Solicitud de papelería y útiles de oficina.
 - Solicitud de salas con medios audiovisuales.
 - Servicio de conductores operativos.
 - Solicitud de tarjeta de acceso.
 - Solicitud autorización de ingreso de visitantes.
 - Solicitud autorización de ingreso de funcionarios días no hábiles.
 - Solicitud autorización salida de elementos de propiedad de la Entidad.
 - Servicio de eventos, cabe anotar que este requerimiento es atendido directamente por la oficina comercial y mercadeo.
 - Solicitud de parqueadero.
 - Solicitudes de aseo y cafetería.
 - Solicitudes de bienes y muebles.
 - Solicitudes de mantenimiento Locativo.
- El Grupo de Administración de Recursos físicos podrá prestar el servicio de conductor operativo a través de cualquier funcionario nombrado en el cargo de conductor mecánico que se encuentre disponible para la fecha y hora solicitada previa confirmación telefónica con el área al que se encuentre asignado dicho conductor.
- Todo requerimiento, deberá realizarse al Grupo de Administración de Recursos físicos a través del Gestor de servicios; medio establecido para canalizar este tipo de requerimientos.
- En el caso de las solicitudes correspondientes a: autorización ingreso de visitantes, ingreso de funcionarios en días no hábiles y salida de computadores se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - **Para ingreso de funcionarios en días no hábiles (fin de semana):** El jefe o técnico administrativo del área solicitante deberá crear un solo caso por medio del gestor de servicios, el viernes o el último día hábil de la semana hasta las **4.00 p.m.** con los nombres y números de identificación de las personas que requieren ingresar. El caso deberá llevar adjunto un correo electrónico del jefe de área indicando la respectiva autorización de su parte.
 - **Para ingreso de personas y vehículos diferentes a la entidad (no funcionarios):** El técnico administrativo del área solicitante deberá crear un caso por medio del gestor de servicios, el día anterior del ingreso de la(s) persona(s) a la Entidad, hasta las **4.00 p.m.** El caso deberá llevar adjunto un correo electrónico del jefe de área indicando la respectiva autorización de su parte. En el caso se debe indicar nombres completos, número de cédula, marca y placa del vehículo en caso que el(los) visitante(s) ingresen con vehículo.
 - **Salida de computadores o elementos de Icetex por parte de funcionarios:** El día anterior de requerir la salida, se debe crear un caso por medio del gestor de servicios en la cual se especifique: fecha de salida, tipo de computador y serial o descripción del elemento, funcionario responsable del equipo o elemento. El caso deberá llevar adjunto un correo electrónico del jefe de área indicando la respectiva autorización de su parte.
El coordinador del Grupo de Administración de Recursos Físicos informará al outsourcing de seguridad y vigilancia autorizando la respectiva salida de elementos.
De ser extraordinario el requerimiento, el funcionario deberá crear el caso por medio del gestor de servicios mínimo 1 hora antes de requerir su salida.
- En el caso de las solicitudes correspondientes al Conductor Operativo se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - Toda solicitud debe ser enviada por el técnico del área, el director, jefe o coordinador del área solicitante con antelación de un día hábil de requerir el servicio. Dicha solicitud debe grabarse como caso por medio del gestor de servicios.
 - Se debe especificar lo siguiente: lugar de salida, hora, si el conductor debe esperar (si aplica), lugar y hora de recogida.
 - Toda excepción debe ser tratada con el Coordinador del Grupo de Recursos Físicos.
- En el caso de las solicitudes correspondientes a la Reserva de Salas se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - Toda solicitud debe ser enviada por el funcionario solicitante con **dos (2) días hábiles de antelación** al evento o reunión requerida. Dicha solicitud debe grabarse como caso por medio del gestor de servicios.

- Debe indicar: fecha y hora de inicio, fecha y hora final, cantidad de personas, medios tecnológicos requeridos (TV, videobeam, tablero, mesas, sonido) el responsable de la sala será la persona que grabe el caso en el gestor de servicios, en caso de ser otra persona, se deberá detallar en la solicitud.
- En el servicio de mantenimiento locativo se pueden reportar y/o solicitar:
 - Cambio de ubicación física.
 - Daño de muebles y enseres.
 - Daños de plomería.
 - Daños eléctricos.
 - Daños en la infraestructura física.
 - Otros daños.
 Cabe anotar que los servicios de mantenimiento locativo que requieran alguna compra, inversión o ejecución de obra dependerán directamente del presupuesto asignado y del cronograma de mantenimiento preventivo.
- Los eventos comerciales y de mercadeo que se planeen realizar en la Entidad, la oficina comercial y de mercadeo estará a cargo de tramitar y aprobar el formato [F235 "Lista de Chequeo requerimiento de evento"](#).
- El técnico administrativo o contratista designado para llevar el seguimiento de los requerimientos que lleguen desde las diferentes dependencias al grupo de recursos físicos por medio del gestor de servicios, será la persona a cargo de la asignación de los casos al interior del grupo de acuerdo al tipo de solicitud. Esta persona también realizará el seguimiento de la ejecución.

5. DESCRIPCIÓN

(Ver anexo)

5.1 ACTIVIDADES

- Si su solicitud es para: Préstamo de sala con medios audiovisuales, autorización de ingreso (visitantes o funcionarios en horas o días no hábiles), tarjeta de acceso, autorización de salida de elementos, parqueadero, bienes muebles, mantenimiento locativo y/o servicio de conductor operativo, continuar con la actividad 5.1.1.
- Si su solicitud es para: Servicio de papelería, útiles de oficina y tóneros continuar con la [Guía G95 "Solicitud de Papelería y útiles de Oficina."](#)
- Si su solicitud es para eventos, continuar con la actividad 5.1.22.

Funcionario / Área Solicitante

5.1.1. Solicita el servicio de préstamo de sala con medios audiovisuales, autorización de ingreso (visitantes o funcionarios en horas o días no hábiles), tarjeta de acceso, autorización de salida de elementos, parqueadero, bienes muebles, mantenimiento locativo y/o servicio de conductor operativo teniendo en cuenta lo establecido en las condiciones generales.

En caso de que la solicitud sea la tarjeta de acceso:

- Si el funcionario es nuevo, este deberá enviar la solicitud de generación de carné a Talento Humano. Esta área se encargará de informar al grupo de recursos físicos las personas que requieren tarjeta de acceso.
- Si la solicitud de tarjeta es por daño, el funcionario informará dicha situación en el caso grabado por medio del gestor de servicios y continua con la actividad 5.1.7.
- Si la solicitud de tarjeta es por pérdida o robo, el funcionario informa dicha situación en el caso grabado por medio del gestor de servicios y adjunta copia del denuncia y copia de la cédula, y continua con la actividad 5.1.8.

Si el funcionario se retira de la entidad, continua con la actividad 5.1.9.

Técnico Administrativo o Contratista / Grupo de Administración de Recursos Físicos

5.1.2. Recibe el caso por medio del gestor de servicios y asigna al Técnico Administrativo, Profesional 1, Analista 2 o Contratista; de acuerdo con la asignación interna y el servicio solicitado.

Técnico Administrativo, Profesional 1, Analista 2, Coordinador o Contratista / Grupo de Administración de Recursos Físicos

5.1.3. El Técnico Administrativo, Profesional 1, Analista 2 o Contratista recibe el caso por medio del gestor de servicios y verifica la disponibilidad del servicio solicitado:

- Si la solicitud es para préstamo de sala, continúa con la actividad 5.1.4.
- Si la solicitud es de bienes muebles, continúa con la actividad **5.1.10**.
- Si la solicitud es de mantenimiento locativo, continúa con la actividad **5.1.15**.
- Si la solicitud es para autorización de ingreso de funcionarios, visitantes y/o automóvil, continúa con la actividad 5.1.11.

- Si la solicitud es para autorización de salida de elementos, continúa con la actividad 5.1.12.
- Si la solicitud es de parqueadero, continúa con la actividad 5.1.24.

- 5.1.4. Verifica disponibilidad de salas en el Calendario de Microsoft Outlook del correo electrónico establecido para canalizar requerimientos de salas y/o a través de un archivo que permita llevar el control de requerimientos de salas.
- En caso de no tener disponibilidad, continúa con la actividad 5.1.5, de lo contrario continúa con la actividad 5.1.6.
- 5.1.5. Informa por medio del gestor de servicios la novedad (falta de disponibilidad) al área solicitante. Así mismo solicita fechas alternativas para reservar. El área solicitante contará con un día hábil para dar respuesta por el mismo medio (gestor de servicios) y se programa junto con el área solicitante el préstamo de la sala y de los medios audiovisuales (en caso de que se haya requerido), para otra fecha y hora que se ajuste al requerimiento. Se debe tener en cuenta que si el área solicitante no da respuesta a la novedad en el tiempo estipulado, el caso deberá cerrarse como resuelto.
- 5.1.6. Registra solicitud en el Calendario de Microsoft Outlook del correo electrónico establecido para canalizar requerimientos de salas y medios audiovisuales y/o a través de un archivo que permite llevar el control de requerimientos de salas; e informa al funcionario del área solicitante sobre la asignación, y a la supervisora del Outsourcing de aseo del requerimiento para el alistamiento respectivo y continua con la actividad 5.1.13.
- 5.1.7. Valida con central de monitoreo que efectivamente la tarjeta se encuentra dañada, genera nueva tarjeta e informa al funcionario por correo para que la reclame. Finaliza procedimiento
- 5.1.8. Genera recibo de cuenta de cobro para que el funcionario realice el pago respectivo de la tarjeta, envía el recibo al correo del funcionario. Una vez reciba el recibo de pago por parte del funcionario solicita activación de la tarjeta e informa al funcionario por medio del caso del gestor de servicios para que la reclame. Finaliza procedimiento
- 5.1.9. Recibe del funcionario la tarjeta de acceso y solicita el bloqueo al centro de monitoreo. Finaliza procedimiento.
- 5.1.10 Solicitud de bienes muebles, el funcionario que solicite el bien deberá crear un caso por medio del gestor de servicios indicando el tipo de elemento a solicitar y cantidad, en la descripción del caso deberá indicar quien será el responsable del activo.

Contratista o profesional universitario

- 5.1.11 verificara la disponibilidad del elemento a solicitar.
- 5.1.12 Si está disponible se realiza la asignación al funcionario por medio del aplicativo y se genera el acta de responsables el cual debe ser firmada previo a la entrega del elemento, será cerrado el caso con éxito en el gestor de servicios.
- 5.1.13 Si la solicitud se trata de computadores de escritorio o de mesa, y Recursos físicos no cuenta con estos elementos la solicitud será trasladada a la mesa de ayuda del grupo de Tecnología, para que se valide la disponibilidad y se realice la asignación, en la solución del caso se indicara el número de placa del activo entregado, para realizar la asignación y generar el acta de activos para la firma.
- 5.1.14 Si el elemento no está disponible, se dará respuesta por medio del gestor de servicios indicando las razones o de ser necesario e indispensable se adelantará la compra o adquisición del elemento por parte del Grupo de Recursos físicos.
- 5.1.15. Verifica tipo de solicitud de mantenimiento locativo. El funcionamiento propio y operaciones en las oficinas de ICETEX, generan la necesidad de atender constantemente requerimientos en infraestructura, las cuales son recepcionadas a través del programa Aranda, requerimientos que una vez son asignados por la persona encargada inicia su cronograma de atención. En primera instancia se valora la necesidad con criterios de importancia y prioridad,
- 5.1.16. Asignación de requerimiento a personal de mantenimiento: se imprime formato físico de servicio, se generan indicaciones en el mismo de ubicación de funcionario, área de requerimiento y sede.
- 5.1.17 Se evalúa con operador de mantenimiento tratamiento a realizar, previamente validando contar con los recursos para atender satisfactoriamente el caso.

Operador de Mantenimiento / Grupo de Recursos Físicos

- 5.1.18 Recibe instrucciones y procede a gestionar de acuerdo a cronograma la solución del caso.
- 5.1.19 Ubica al funcionario que coloco el caso, corrobora en sitio la necesidad y procede a resolverla.
- 5.1.20 Una vez resuelta el operador de mantenimiento presenta formato a usuario, quien valida y firma a satisfacción el formato que garantiza la atención del caso.
- 5.1.21 El personal de mantenimiento presenta formatos a ingeniero encargado en recursos físicos, quien valida la atención del requerimiento de acuerdo a formato, posterior a este proceso de descarga de Aranda dejando la trazabilidad de las acciones tomadas y los formatos soporte son almacenados en carpetas físicas.

Coordinador Grupo de Recursos Físicos

- 5.1.22. Autoriza el ingreso del funcionario, visitante y/o automóvil enviando correo al personal de outsourcing de seguridad y vigilancia por medio del gestor de servicios. Finaliza procedimiento.
- 5.1.23. Autoriza la salida del elemento, enviando correo al personal de outsourcing de seguridad y vigilancia por medio del gestor de servicios. Finaliza procedimiento.
- 5.1.24. Verifica disponibilidad de cupos para parqueadero para automóvil, motocicleta o bicicleta dando prioridad a Directivos, Jefes de Área, Directores de área y Coordinadores, envía correo al personal de outsourcing de seguridad y vigilancia por medio del gestor de servicios y remite copia de este al funcionario solicitante. Finaliza procedimiento.

Supervisora / Outsourcing de Aseo

5.1.25. Realiza el alistamiento de la sala para la fecha y hora indicada.

Outsourcing de Seguridad y Vigilancia – Funcionario / Área Solicitante

5.1.26. Realiza, de forma conjunta, la verificación de los elementos y/o equipos entregados.

5.1.27. Desarrollo del servicio solicitado

Funcionario / Área Solicitante

5.1.28. Realiza la entrega de la sala a la empresa de seguridad, con la verificación del check list realizado al momento de la entrega de la misma.

Funcionario / Outsourcing de Seguridad y Vigilancia – Funcionario / Área Solicitante

5.1.29. Entrega semanalmente los formatos de verificación de salas (check list) que efectuó durante la semana inmediatamente anterior.

Técnico Administrativo / Grupo Administración Recursos Físicos

5.1.30. Archiva la documentación generada en el desarrollo del procedimiento y continúa con el Procedimiento "[Administración archivos de gestión](#)" (A8-3-01). Finaliza procedimiento.

5.1.31. Verifica disponibilidad de conductor operativo.

- Si hay disponibilidad de conductor operativo, continuar con la actividad 5.1.24.
- Si no hay disponibilidad, pero es factible la reprogramación del requerimiento, continuar con la 5.1.21.
- Si no hay disponibilidad, y no es factible la reprogramación del requerimiento, continuar con la 5.1.22.

5.1.32. Ubica al conductor disponible, y le informa la fecha y hora del servicio solicitado.

Conductor Operativo

5.1.33. Lleva a cabo el servicio y de presentarse algún inconveniente notifica al Técnico Administrativo o al Coordinador del grupo de recursos físicos.

Técnico Administrativo / Grupo de Administración de Recursos Físicos

5.1.34. Informa por medio del gestor de servicios la novedad (falta de disponibilidad) al área solicitante. Así mismo solicita fechas alternativas para reservar. El área solicitante contará con un día hábil para dar respuesta por el mismo medio (gestor de servicios) y se programa junto con el área solicitante el servicio de conductor operativo, para otra fecha y hora que se ajuste al requerimiento. Se debe tener en cuenta que si el área solicitante no da respuesta a la novedad en el tiempo estipulado, el caso deberá cerrarse como resuelto. Continúa con la actividad 5.1.24.

Funcionario Solicitante

5.1.35. Solicita recursos de caja menor para transporte público, actividad que deberá contar con aprobación de la Secretaría General. Para esta actividad, desarrolla las actividades del Procedimiento "[Administración de Caja Menor](#)" (A2-3-26). Finaliza Procedimiento.

Funcionario / Dependencia Generadora del Evento

5.1.36. Diligencia y radica el formato "[Lista de Chequeo requerimiento de evento](#)" (F235) en la oficina de comercial y mercadeo

Técnico Administrativo / Oficina comercial y Mercadeo

5.1.37. Recibe formato "[Lista de chequeo requerimiento de evento](#)" (F235) y entrega al profesional especializado para su trámite.

Profesional Especializado / Supervisor del Contrato de Prestación de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.38. Solicita mediante correo electrónico al contratista, la presentación de la(s) cotización (es), requeridas, de conformidad con lo estipulado en el contrato de prestación de servicios suscrito.

Contratista Prestador de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.39. Gestiona y envía la (s) cotización (es) al Profesional Especializado y al Supervisor del contrato de prestación de servicios de apoyo logístico.

Supervisor del Contrato de Prestación de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.40. Revisa la (s) cotización (es) enviada (s) por el contratista, y aprueba aquella que cumpla con los siguientes requisitos: (i) Se encuentre dentro del presupuesto del

contrato; y/o (ii) menor precio y (iii) que cumpla con los requerimientos y/o especificidades requeridas por la dependencia generadora del evento.

5.1.41. Informa a la dependencia generadora del evento, la cotización que fue aprobada, para que inicie la coordinación del evento con el contratista.

Dependencia Generadora del Evento

5.1.42. Coordina las actividades previas y durante el evento con el contratista, de conformidad con la solicitud de evento y los lineamientos de la dependencia generadora del mismo. Continúa con la actividad 5.1.35.

- Si en el desarrollo de las actividades previas, la dependencia generadora del evento realiza modificaciones al requerimiento cotizado y aprobado por la supervisión del contrato de prestación de servicios de apoyo logístico, continuar con la actividad 5.1.43.

Contratista Prestador de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.43. Informa a la supervisión del contrato de prestación de servicios de apoyo logístico para la evaluación del (los) requerimiento (s) modificado (s).

Supervisor del Contrato de Prestación de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.44. Valida el presupuesto del contrato, y en caso de ser viable, solicita al contratista prestador de servicios de apoyo logístico, la presentación de la cotización con los reajustes y/o modificaciones requeridas por la dependencia generadora del evento. Continúa con la actividad 5.1.45.

Contratista Prestador de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.45. Ejecuta las actividades contratadas y aprobadas por la supervisión de contrato durante el desarrollo del evento, siempre en coordinación con la dependencia generadora del evento.

Dependencia Generadora del Evento

5.1.46. Una vez finalizado el evento, reporta a la supervisión del contrato el cumplimiento de las obligaciones del contratista dentro de la ejecución del evento.

Contratista Prestador de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.47. Radica la factura del evento, junto con los documentos soporte que para tales establezca el contrato y la Entidad.

Profesional Especializado / Supervisor del Contrato de Prestación de Servicios de Apoyo Logístico

5.1.48. Registra la (s) factura (s) en el aplicativo financiero - Módulo de Proveedores. Continuar con la Guía ["Elaboración Orden de Pago \(G16\)"](#).

5.1.49. Radica original de la orden de pago en el Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera, quedándose con una copia de la orden de pago para el expediente contractual.

5.1.50. Archiva la totalidad de la documentación generada en el desarrollo del procedimiento y continúa con el Procedimiento [Procedimiento Administración archivos de gestión A8-3-01](#). Finaliza procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Asignación de salas	Verifica el mecanismo documental a través del cual se lleva el control de la asignación de salas.	Calendario de Microsoft Outlook del correo electrónico establecido para canalizar requerimientos de salas y/o a través de un archivo que permita llevar el control de requerimientos de salas.	Técnico Administrativo del Grupo de Administración de Recursos Físicos.
	Llevar por medio de una planilla de Excel el seguimiento a las necesidades y requerimientos		

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Control de solicitudes realizadas	solicitados al grupo de recursos físicos desde las diferentes dependencias. El insumo para este control deben ser los casos grabados y gestionados por medio del gestor de servicios.	Control de requerimientos semanales (Planilla de excel)	Técnico Administrativo o Contratista del Grupo de Administración de Recursos Físicos.
Tramita solicitudes de eventos	Autoriza mediante comunicaciones escritas los eventos solicitados.	Formato " Lista de chequeo de requerimiento de evento " (F235)	Supervisor contrato de prestación de servicios de apoyo logístico.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Lista de Chequeo requerimiento de evento	F235
Procedimiento Administración de Caja Menor	A2-3-26
Procedimiento Administración archivos de gestión.	A8-3-01
Guía Solicitud de Papelería, Útiles de Oficina y Tóneros	G95
Guía Elaboración Orden de Pago	G16

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se ajusta el alcance, condiciones generales y se incluyen solicitudes de parqueaderos, aseo y cafetería, bienes y muebles y mantenimiento locativo.
- Los casos se crean a través del aplicativo Aranda eliminando así el formato F183
- Se ajustan las actividades y se elimina el formato 410

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2020-12-23	7	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el alcance, condiciones generales y se incluyen solicitudes de parqueaderos, aseo y cafetería, bienes y muebles y mantenimiento locativo. • Los casos se crean a través del aplicativo Aranda eliminando así el formato F183 • Se ajustan las actividades y se elimina el formato 410 <p>Se realizan los siguientes cambios :</p> <p>- En las condiciones generales se agrega la siguiente condición : El técnico administrativo designado para llevar el seguimiento de los requerimientos que lleguen desde dependencias al grupo de recursos físicos, deberán quedar registrados en el Formato "requerimientos Internos de recursos físicos" (F410) en donde se realizará el seguimiento de la ejecución.</p> <p>- Se agrega el formato F410 como un control al final del procedimiento.</p>
2018-09-11	6	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplían las condiciones generales del procedimiento: en cuanto al tipo de solicitudes que se pueden hacer al interior de la entidad, los tiempos y las condiciones • Se precisan cada una de las actividades de acuerdo con los tipos de solicitudes que se ampliaron en las condiciones • De igual forma se precisan las actividades relacionadas con el apoyo logístico que tiene la entidad para los eventos, en relación con las cotizaciones, su aprobación y la factura de pago
2016-05-18	4	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el objetivo especificando las solicitudes de la oficina que requieran los funcionarios • En el alcance se cambia la palabra servicio por "Apoyo logístico". • Se complementan las condiciones generales. • Se actualizan las actividades especificando los servicios y actividades de la oficina • En el punto Seguimiento y Control, se actualizan las actividades a controlar, como ejercer el control y la evidencia. <p>Se modifica el objetivo, incluyendo los servicios que están dentro del procedimiento. Se incluye la definición de Eventos. Se rediseñan las actividades del procedimiento, incluyendo la forma de reservar, entregar y devolver las salas de reuniones y el uso de medios audiovisuales. Se modifica el cargo que administra los conductores operativos, de profesional pasa a Técnico Administrativo. Se incluye actividad a controlar relacionada con la solicitud de eventos.</p>
2015-12-22	3	<p>Se modifica el procedimiento canalizando los servicios de fotocopiado, papelería, útiles de oficina y tóneres y viáticos y tickets unificando los tipos de solicitud.</p>
2013-6-13	2	
2009-04-29	1.0	-