



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020


MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CONTROL DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Elaboró: PS. Lorena Rodríguez Técnico de Calidad y Ambiental	Revisó: ASD. Paola Jiménez Asesora Gestión Integral	Aprobó: CR. Rodrigo Andrés Gamba Rojas Director ICFE


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Contenido


1. OBJETIVO		2
1.1. INTEGRACIÓN DEL SIGCA Y MIPG		2
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES		4
3. ABREVIATURAS		6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		6
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		6
4.1.1. MISIÓN		6
4.1.2. VISIÓN.....		6
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		7
4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....		7
4.4. PROCESOS DOCUMENTADOS		8
4.4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA		8
4.4.1.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS		8
4.4.1.2. PROCESOS MISIONALES		9
4.4.1.3. PROCESOS DE APOYO		10
4.4.1.4. PROCESOS DE CONTROL.....		11
4.5. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE LOS PROCESOS		11

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA		
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020


4.6. MAPA DE PROCESOS	12
5. LIDERAZGO	13
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	13
5.2. POLÍTICAS.....	14
5.2.1. POLÍTICA INTEGRADA.....	15
5.2.2. POLÍTICA DE RIESGOS	15
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	15
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	17
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	17
6.1.1. ASPECTOS AMBIENTALES	18
6.1.2. REQUISITOS LEGALES	18
6.1.3. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES.....	18
6.2. OBJETIVOS INTEGRADOS DE GESTIÓN.....	19
6.2.1. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	21
7. GESTIÓN DE RECURSOS.....	21
7.1.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.....	21
7.1.2. PERSONAS.....	21
7.1.3. INFRAESTRUCTURA.....	21
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN	21

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA		
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	22
7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	23
7.2. COMPETENCIA	23
7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	24
7.4. COMUNICACIÓN.....	24
7.4.1. COMUNICACIÓN INTERNA.....	24
7.4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA.....	28
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	28
7.5.1. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	30
7.5.2. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	30
8. OPERACIÓN	31
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	31
8.1.1. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	31
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	32
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	33
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	33
33	
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	33
8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS	33

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	34
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	34
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	34
9.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	35
9.1.2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	35
9.2. AUDITORÍA INTERNA	35
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	36
10. MEJORA	37
10.1. GENERALIDADES	37
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	38
10.3. MEJORA CONTINUA	38
11. REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	39

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL SEGÚN NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015

1. OBJETIVO

El manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental -SIGCA-, describe las disposiciones adoptadas por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército -ICFE-, para cumplir con sus políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad y gestión ambiental, así como los exigidos por las normas ISO 9001 e ISO 14001, dando cumplimiento a lo ordenado por los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017, como documentos regulatorios del Sistema Integrado de Gestión.

Este manual ha sido estructurado en tres secciones generales que contemplan la introducción y presentación general de la Entidad, elementos estratégicos y administrativos, así como la presentación de la estructura organizacional y operativa del ICFE.

1.1. INTEGRACIÓN DEL SIGCA Y MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

El ICFE adopta el MIPG definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, está compuesto por siete (7) dimensiones y dieciséis (16) políticas, el cual conserva una estructura del ciclo PHVA. Adicionalmente, incluye elementos propios de una gestión pública moderna y democrática: la información, la comunicación, y la gestión del conocimiento y la innovación.

MIPG se articula y se complementa con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental del ICFE; toda vez que el estándar de la ISO 9001:2015 contiene requisitos específicos como: Política de calidad, contexto de la organización, competencia, toma de conciencia, entre otros; y para mantener la concepción de un sistema integrado de gestión no se debe pensar en estos requisitos ignorando los propios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que los reglamentan o complementan.

A continuación se presenta la equivalencia entre las dimensiones de MIPG y los numerales de la ISO 9001, los cuales hacen formar la estructura del presente manual.

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**




MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CÓDIGO: ICFE-M-01

VERSIÓN: 09

EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

MIPG	ISO 9001:2015
Dimensión 1: Talento Humano	7.1.2 Personas 7.2 Competencia 7.3 Toma de Conciencia
Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	1. Objeto y Campo de Aplicación 4. Contexto de la organización 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.2 Enfoque al cliente 6. Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.6 Conocimientos de la organización
Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados	7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 8. Operación 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios
Dimensión 4: Evaluación de Resultados	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora Continua
Dimensión 5: Información y Comunicación	7.4 Comunicación 7.5 Información documentada
Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	5.1.2 Enfoque al cliente 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la información documentada 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

MIPG	ISO 9001:2015
Dimensión 7: Control Interno	4. Contexto de la organización 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.7 Control de las salidas no conformes 9.2 Auditoría interna
Esquema de Líneas de Defensa	5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Fuente: DAFP, 2018.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones se acogen a las establecidas en las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.


Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Caracterización de procesos: Documento que describe las características generales del proceso.

Ciclo de vida: etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

Condición ambiental: estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Manual del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental: Documento que describe y especifica las estrategias definidas por la organización para asegurar la implementación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.

Mapa de procesos: Representación gráfica de los procesos y la operación del Ejército Nacional, y se clasifica en cuatro tipos de macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación o control.

Medio ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Planificación de los cambios: Proceso mediante el cual la institución identifica, analiza y planifica los cambios organizacionales que pueden tener un impacto sobre el sistema integrado de gestión con el fin de prevenir los efectos no deseados y aprovechar las oportunidades que se puedan generar.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.


Prevención de la contaminación: utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Salida no conforme: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos

Sistema integrado de gestión de calidad y ambiental (SIG): Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, direccionar, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los sistemas que lo componen (Gestión de calidad, ambiental y de planeación).

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

3. ABREVIATURAS

ISO: International Organization for Standardization.
SIGCA: Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.
SGC: Sistema Gestión de Calidad.
SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.
SGA: Sistema de Gestión Ambiental.
GSED: Grupo Social y Empresarial de la Defensa.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Con el fin de asegurar la alineación entre el sistema integrado de gestión y el direccionamiento estratégico, el ICFE identifica las cuestiones internas y externas pertinentes a la Entidad las cuales se analizan a través de la revisión por la dirección, efectuando su capacidad para lograr los resultados previstos, incluyendo las condiciones ambientales capaces de afectar o verse afectadas por la organización.

Lo anterior se lleva a cabo a través de lineamientos establecidos por el Ministerio de Defensa Nacional y el GSED (Grupo social y empresarial de la Defensa) y se documenta en el Plan Estratégico Cuatrienal.


A continuación se describe el direccionamiento estratégico de La Entidad:

4.1.1. MISIÓN

Suministrar vivienda fiscal al personal de oficiales, suboficiales y civiles del Ejército mediante el sistema de arrendamiento, administrándolas de manera eficiente, incrementando la cobertura y su adecuada habitabilidad mediante el desarrollo de planes, programas y proyectos de inversión, contribuyendo así a mejorar el bienestar del personal militar y sus familias.

4.1.2. VISIÓN

Para el 2022, el ICFE contará con una mayor disponibilidad y cobertura de viviendas fiscales adecuadas y modernas, mediante el fortalecimiento del mantenimiento y la construcción, generando bienestar y calidad de vida al personal de oficiales, suboficiales y civiles del

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Ejército y sus familias.

Como se puede observar, el direccionamiento estratégico del ICFE está orientado a garantizar la prestación de un servicio que satisfaga los requisitos de clientes y demás partes interesadas, con base en estructuras con especificaciones que promueven el uso racional de recursos como energía, agua, entre otros.

4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Los requerimientos de las partes interesadas están establecidos en la Constitución Nacional, leyes, decretos y demás normatividad aplicable al Sector Defensa, al GSED y al ICFE; los requisitos identificados son la información que se maneja para establecer las características y los estándares tanto de calidad como de medio ambiente de los productos y servicios del ICFE.

La identificación y seguimiento de las partes interesadas y de sus requisitos es realizada por todos los procesos a través de la carpeta compartida del *Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental*, carpeta a la que todos los funcionarios tiene acceso de consulta.

Algunas de las partes interesadas pertinentes para el ICFE son:


- Personal militar (oficiales y suboficiales) y sus familias.
- Unidades operativas mayores del Ejército Nacional.
- Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED -
- Ministerio de Defensa Nacional.
- Entes de control.
- Consejo directivo.
- Proveedores.
- Contratistas de proyectos.

En cuanto a las necesidades y expectativas de las partes interesadas frente a la gestión ambiental de la Entidad, éstas se documentan en el *ICFE-M-01-F-02 Necesidades y expectativas de partes interesadas* en donde se registran los requisitos de cada una de ellas.

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros usuarios, por medio de:

- Diseño, mantenimiento estructural y construcción de viviendas fiscales a nivel nacional.
- Administración, asignación y mantenimiento de viviendas fiscales en Bogotá.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Es de aclarar que para la gestión ambiental la cobertura del alcance es únicamente para la seccional de Bogotá de acuerdo con el planteamiento de implementación.

4.4. PROCESOS DOCUMENTADOS

Dentro del plan de desarrollo para mantener la competitividad del ICFE y como una muestra de compromiso con los clientes y el medio ambiente, el ICFE ha decidido establecer, implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión con el fin de mejorar continuamente (a través de verificaciones anuales) su eficacia, eficiencia y efectividad con base en los requisitos especificados por las NTC ISO 9001 y 14001, los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios. Es en esencia, una herramienta para administrar el desempeño y la eficacia de los procesos internos y un motor del mejoramiento continuo buscando la creciente satisfacción de los usuarios, la calidad y confiabilidad de nuestros procesos, productos y servicios, así como la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente.

4.4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA


Este manual presenta una descripción breve de cada uno de los procesos representados en el mapa de procesos, donde se muestra de manera general, la forma como funciona cada uno. La descripción detallada está contenida en las caracterizaciones de cada proceso, las cuales son parte integral de este manual.

4.4.1.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El objetivo de este proceso es formular los planes estratégicos así como sus correspondientes instrumentos y mecanismos de seguimiento, con el fin de articular las políticas, planes, programas y proyectos con el sector defensa, el Ejército Nacional y la Junta Directiva.

Para cada uno de los planes estratégicos (políticas, objetivos, planes de acción), instrumentos y mecanismos de seguimiento, se han establecido indicadores de gestión y metas con el ánimo de poder realizar medición y análisis de datos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo a través de la comparación; es por esto por lo que el ICFE cuenta con indicadores, ésta sirve además para la elaboración del informe de revisión por la Dirección.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA		
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

GESTIÓN INTEGRAL

El objetivo de este proceso estratégico es mantener y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores y garantizando la satisfacción del cliente con el fin de orientar, facilitar y tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. Así como el establecimiento de vínculos entre la Entidad, el Sector Defensa y otras entidades en general, para lograr la articulación de políticas, planes, programas y proyectos.

El proceso de Gestión Integral también implementa el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo -SGSST y su cobertura a todos los empleados públicos, trabajadores oficiales y personal militar agregado administrativamente a la entidad.


Adicionalmente, el proceso tiene como fin diseñar, planificar y controlar la implementación del sistema integrado de gestión el cual está conformado por las NTC ISO 14001 e ISO 9001; éste se mide por medio de indicadores de gestión, para posteriormente encausar los procesos y el resultado de su evaluación hacia el mejoramiento continuo. Finalmente, producto de la revisión por la Dirección, se establecen las acciones correctivas y/o preventivas generándose así el plan de mejoramiento por procesos, este plan busca obtener la mejora continua en los procesos del ICFE haciéndolos más eficientes, eficaces y productivos.

4.4.1.2. PROCESOS MISIONALES

DISEÑO Y DESARROLLO DE VIVIENDA FISCAL

El propósito de este proceso es planear, proyectar y coordinar diseños funcionales que aporten a disminuir el déficit de vivienda fiscal a nivel nacional optimizando los recursos; así mismo, busca llevar a cabo el seguimiento a cada uno de los proyectos de construcción contratados por el ICFE, a través de la revisión de informes periódicos, realización de comités técnicos y visitas a cada uno de los proyectos, con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones, los controles operacionales ambientales y los estándares de calidad aplicados. Parte de este proceso es contratado a terceros, específicamente las actividades de construcción e interventoría; no obstante, esto no va en detrimento de la calidad del producto, del servicio o del cumplimiento de los requisitos ambientales (legales y otros), ya que se han implementado los controles adecuados para garantizar que se cumplan los requisitos previstos por el ICFE y sus usuarios.

Finalmente, los recursos utilizados para el desarrollo de las actividades de este proceso provienen tanto de la nación como de la Entidad, los cuales son destinados a inversión.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA		
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

SERVICIO AL USUARIO Y MANTENIMIENTO VIVIENDA USUARIO

El objetivo de este proceso se basa en atender las solicitudes y proporcionar información al usuario, evaluar su percepción frente al cumplimiento y servicio prestado por el ICFE y dar solución oportuna a las quejas y/o reclamos presentados; adicionalmente, está orientado a realizar tanto el mantenimiento de las viviendas fiscales (dando trámite apropiado a las solicitudes de mantenimiento hechas por los usuarios del ICFE), la maquinaria y herramientas necesarias para asegurar la operación de la Entidad.

Los recursos que se requieren para poder dar cumplimiento al objetivo de este proceso provienen de la cuota que aportan los usuarios, con la cual se conforma un fondo común para las actividades de mantenimiento.

ADMINISTRACION DE VIVIENDA FISCAL

Este proceso busca proporcionar vivienda al personal activo del Ejército y sus familias con base en lo establecido en el Acuerdo No 002/2018 y basado en los inmuebles con los que cuenta a nivel nacional.

4.4.1.3. PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO


Este proceso es un conjunto de actividades comprendidas desde la necesidad de personal, pasando por la selección, vinculación, administración y permanencia, hasta el retiro de este. Incluye actividades complementarias como el envío de información a la Comisión Nacional del Servicio Civil y DAFP, la programación de capacitaciones para los trabajadores y el pago de nómina.

ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS

Este proceso es un conjunto de actividades cuyo alcance inicia desde el momento en que se genera el hecho financiero, económico o social, hasta el momento en que se obtiene, analiza, interpreta y comunica la información de carácter contable y financiero. Lo anterior se lleva a cabo con base en lo establecido en las normas NIIF.

GESTION JURÍDICA

Este proceso se basa en la defensa jurídica y contempla actividades que son comunes en el ámbito jurídico como son elaborar actos administrativos, estudios, conceptos y derechos de

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

petición, demandas y conciliaciones. En este proceso se encuentra establecido el manejo de los Asuntos Disciplinarios del personal civil de la Entidad.

ADQUISICIONES Y SUMINISTROS

Se concibe por proceso contractual, la articulación de las diferentes actividades que las Entidades estatales deben implementar para la adquisición de bienes o servicios. Este proceso se compone de tres (3) fases, estos son: precontractual, contractual y poscontractual. Una vez adquiridos los bienes de consumo y devolutivos, se controla la entrada y salida a través de los registros que se efectúan por almacén.

Incluye el transporte de colaboradores para el desarrollo de sus funciones.

GESTION DE INFORMACIÓN Y TICS

El propósito de este proceso es establecer tanto los sistemas de información como los canales de comunicación necesarios para enviar y recibir información de las partes interesadas, en especial de la ciudadanía, estableciendo el control de la información primaria y secundaria de la Entidad. Adicionalmente, se encarga de adquirir, hacer mantenimiento, actualización y desarrollo de programas de cómputo o aplicativos para el desarrollo de la gestión institucional.

Así mismo, en apoyo con gestión documental de la Entidad, se establecen los procedimientos del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental orientados al control de la información documentada aplicable al ICFE, en donde se asegura el cumplimiento de la Ley General de Archivo, incluyendo el manejo de la tabla de retención documental, y la administración de los documentos de correspondencia que ingresan y salen del ICFE.


4.4.1.4. PROCESOS DE CONTROL

EVALUACIÓN Y CONTROL

Este proceso hace referencia a todas las actividades de evaluación y control a los procesos del ICFE, tiene como herramientas la auditoría interna. Como resultado de las auditorías y la generación de los respectivos informes, el establecimiento de los hallazgos y su tratamiento.

4.5. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE LOS PROCESOS

La Dirección y la Administración del sistema, han identificado los procesos internos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental

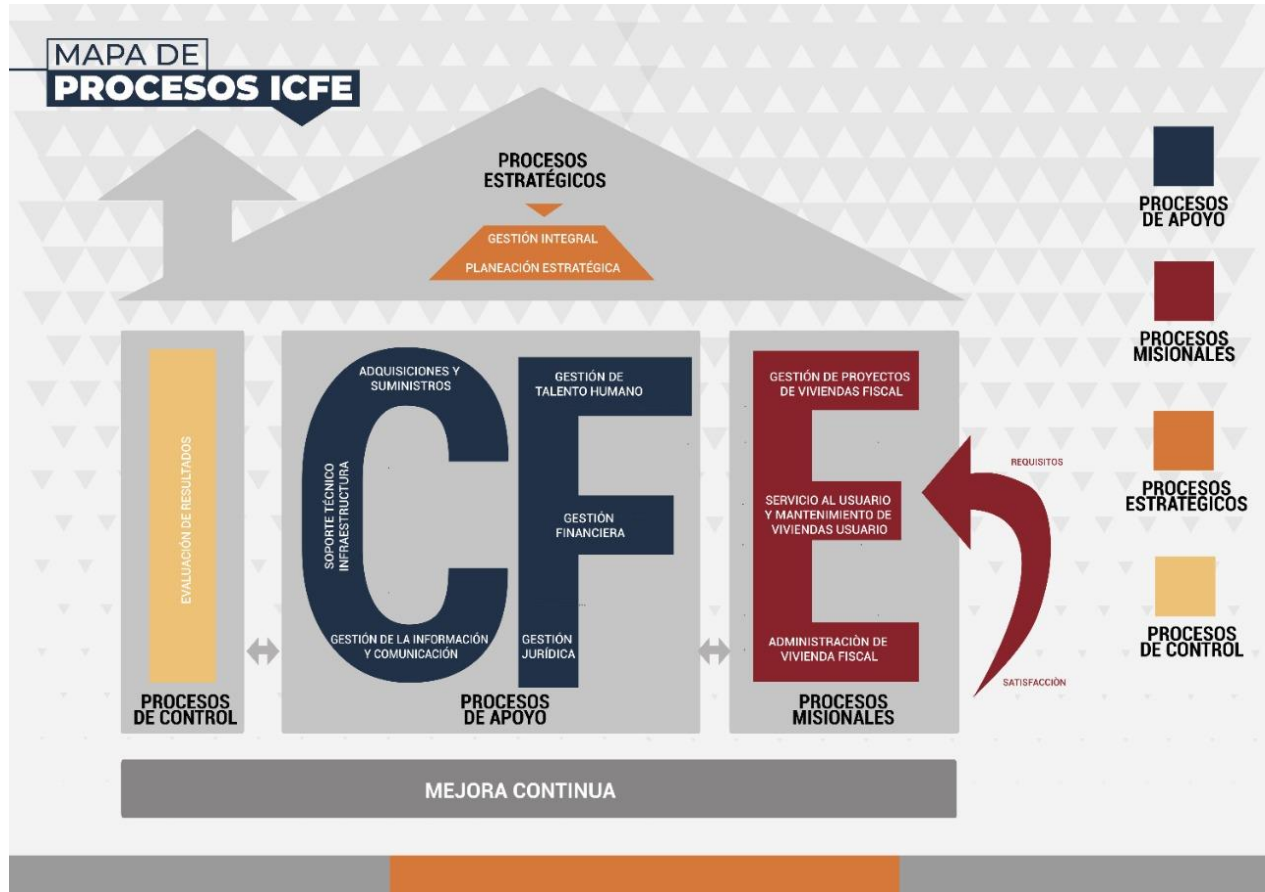
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

y determinando la secuencia e interacción de estos en las caracterizaciones. Así mismo, dentro del desarrollo de cada proceso, se han definido los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos sean eficaces.

La descripción detallada de las actividades que se realizan, su responsable, la evidencia que se genera en su ejecución y los controles establecidos de todos los procesos están descritas en los procedimientos; para el adecuado manejo de los mismos, éstos se encuentran consolidados en la carpeta *Manual de Procedimientos* dentro de la carpeta compartida del SIGCA, como elemento de control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo las actividades de la Entidad, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que asegura la disponibilidad del conocimiento acerca de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los Servidores Públicos.

4.6. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos (anexo 1) muestra los procesos estratégicos, operacionales (misionales), de apoyo y de evaluación que desarrolla el ICFE, así como la interacción que existe entre éstos.




ICFE-P-01-F-01 Mapa de procesos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La Dirección del Instituto de casas Fiscales del Ejército, proporciona liderazgo y compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, así como la puesta en marcha de las nuevas metodologías que propone el Gobierno Nacional, promoviendo el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos; lo anterior se lleva a cabo:

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental a través de informes anuales de desempeño los cuales presentados a la ciudadanía, mediante presentación en vivo y

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA		
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

en directo en el canal de YouTube *Casas Fiscales del Ejército ICFE* donde todos los usuarios y ciudadanía, podrían participar.


- Estableciendo la política y los objetivos del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, con base en la dirección estratégica y el contexto de la organización.
- Asegurando la integración de los requisitos del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en los procesos de la organización a partir de la planeación estratégica del mismo; lo anterior se refleja en el mapa y las caracterizaciones de proceso.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la implementación del sistema de gestión integrado de calidad y ambiental por medio del plan de adquisiciones.
- Comunicando a través de boletines ambientales la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión integrado de calidad y ambiental.
- Asegurándose de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos, por medio de la formulación de objetivos medibles.
- Dirigiendo y apoyando a las personas en sesiones de trabajo orientadas a aprobar las estrategias de gestión definida por el proceso de gestión integral y planeación.
- Promoviendo la mejora continua a través de la identificación de oportunidades que permitan optimizar el desempeño del sistema de gestión con base en los resultados generados en las actividades de seguimiento, medición y auditorías internas.
- Apoyando al asesor de Gestión Integral en la toma de decisiones con el fin de demostrar liderazgo y compromiso de los sistemas de gestión.

Adicionalmente, la alta dirección del ICFE busca enfocar a todos los funcionarios como actores primordiales en la contribución de la eficacia del sistema de gestión.

Cada una de las directrices que el ICFE enmarca en políticas y objetivos integrados contribuyen al cumplimiento del direccionamiento estratégico, fomentando así una comunicación acertada tanto a nivel interno como externo y así apuntar fijamente a la satisfacción del cliente y el cuidado del medio ambiente.

5.2. Políticas

De acuerdo con lo propuesto por las normas, el Instituto de casas Fiscales del Ejército cuenta con las siguientes políticas:

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

5.2.1. Política Integrada

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército – ICFE-, asigna vivienda fiscal para el personal de oficiales, suboficiales y personal civil activo del Ejército, a partir del mejoramiento de la infraestructura disponible brindando así un servicio eficaz y oportuno, previniendo la contaminación y protegiendo el medio ambiente, gracias a un manejo adecuado de residuos, a la reutilización de los mismos y al uso racional de recursos.

De esta manera, asegura el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y otros, enmarcado en un enfoque de riegos y mejora continua.

Esta Política es comunicada, entendida y aplicada por todo el personal de la Entidad a través de boletines, correos electrónicos, formaciones, entre otros.

5.2.2. Política de riesgos

La Dirección del Instituto de Casas Fiscales de Ejército se compromete a administrar los riesgos: institucionales, de procesos y de corrupción en todos los niveles de la entidad, adoptando las mejores prácticas y controles efectivos que estén orientados a la mitigación y prevención de amenazas, por esto se enfoca en la determinación de oportunidades que minimicen el impacto como factor negativo.


5.3. Roles, responsabilidades y autoridades

Las responsabilidades y autoridades de los cargos de la Entidad se determinan mediante el establecimiento de la Estructura Organizacional de la misma, según el subsistema “Control Estratégico”; en su componente “Direccionamiento Estratégico”; y su elemento “Estructura Organizacional”, las funciones de los cargos de la planta de personal de la Entidad se encuentran establecidas en el *ICFE-M-02 Manual de Funciones y Competencias*; para el caso de los contratistas, las responsabilidades son definidas a través del contrato.

A continuación se describen las responsabilidades y la autoridad del personal que interviene directamente en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.

DIRECCIÓN GENERAL

El Director es responsable de definir e implantar las políticas y de aprobar los documentos del sistema que involucren dos o más áreas o dependencias, incluyendo el presente manual; adicionalmente, asigna los recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Finalmente, el Director programa, realiza y documenta las revisiones por la Dirección al sistema (incluyendo la satisfacción de los Clientes) y es la autoridad final para todas las actividades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.

COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Es liderado por el Director y lo conforman los subdirectores, el representante de la Dirección o Encargado de Calidad, los funcionarios del nivel Asesor, y los dueños o responsables de procesos. Sus funciones relativas a calidad y gestión ambiental se basan en la revisión del presente manual, así como el control de la implementación y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.

Adicionalmente, se encargan de presentar los informes de resultados de las auditorías con el fin de que la alta dirección tome decisiones para la mejora.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

El Subdirector Administrativo y Financiero es responsable de los aspectos administrativos y de personal, los económicos, de los contratos, y del control general de documentos y datos. Reporta a la Dirección General.


SUBDIRECCIÓN DE INMUEBLES

El Subdirector de Inmuebles es el encargado de la ejecución de los proyectos de inversión, de acuerdo con los términos de referencia del contrato. Participa en la revisión de los aspectos técnico-operativos de los contratos y es el responsable de realizar el control de los procesos de diseño, construcción y mantenimiento de viviendas fiscales, incluyendo los controles operacionales que aseguren la mitigación de aspectos ambientales, así como el cumplimiento de los requisitos legales que en esta materia apliquen a los proyectos. Reporta a la Dirección General.

ÁREA DE MANTENIMIENTO

Es una de las secciones de la subdirección de inmuebles, es responsable de suministrar los materiales, equipos e instrumentos requeridos por los proyectos de inversión en las condiciones necesarias para su adecuada ejecución, asegurando la implementación de los controles de calidad y gestión ambiental a los que haya lugar. Elabora y desarrolla los programas de mantenimiento y calibración de equipos y lleva los registros de estos.

ASESORIAS DE PLANEACIÓN, GESTIÓN INTEGRAL Y DE CONTROL INTERNO

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Las responsabilidades en conjunto de las Asesorías de Planeación y Gestión Integral y de Control Interno ante el sistema integrado de gestión son: dirigir su implementación y mantenimiento, llevar el archivo general de documentos, programar y administrar la ejecución de las auditorías internas y dar seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las no conformidades detectadas, así como de los demás planes de mejoramientos existentes. Reporta a la Dirección General.

ÁREAS O DEPENDENCIAS DE APOYO

Estas secciones o dependencias se encuentran establecidas y determinadas como grupos de trabajo mediante acto administrativo, las cuales pertenecen jerárquicamente a las subdirecciones; son responsables de dar apoyo a los proyectos de inversión y a las demás dependencias o secciones de la entidad, mediante actividades de suministro de información y documentación soporte, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales de calidad y gestión ambiental. Adicionalmente, obtiene información estadística para establecer parámetros de medición de productividad.

Finalmente, tienen la responsabilidad de ejecutar otras tareas especiales asignadas por la Dirección. Reporta a las Subdirecciones.


Las responsabilidades para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental de la Entidad y en los proyectos de inversión, se muestran en el cuadro “Matriz de Responsabilidades (anexo 4)”.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La Dirección del ICFE, el representante de la Dirección y el Asesor de Gestión Integral se aseguran de que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental se planifique para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, identificando los procesos de la Entidad, su secuencia, interacción y controles, para que éstos sean eficaces.

Se proveen los recursos humanos, financieros, de equipos y de información que se requieran para la buena marcha de cada proyecto de inversión. Cuando se hacen cambios al Sistema Integrado de Gestión, la asesoría en planeación y el delegado para el Sistema Integrado de Gestión, aseguran que se mantiene la integridad mediante revisiones a los documentos y auditorías.

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

La Dirección del ICFE, las asesorías de planeación y gestión integral definen los parámetros para la correcta administración de los riesgos, bajo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la ISO 31000, con el fin de mitigar la posible materialización de riesgos en contexto negativo.

En cuanto a las oportunidades, cuenta con una metodología semicuantitativa a través de la cual, éstas son valoradas con el fin de dar prioridad a aquellas que resultan más atractivas para la entidad.

6.1.1. Aspectos Ambientales

El ICFE determina los aspectos ambientales de las actividades y servicios que puede controlar e influir; así mismo, evalúa los impactos asociados desde una perspectiva de ciclo de vida. Durante este proceso, se consideran:

- Los cambios, incluyendo los desarrollos nuevos y planificados tanto en los servicios nuevos como en aquellos modificados.
- Las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsible.

Para lo anterior, cuenta con el *Instructivo de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales (ICFE-I-13)*; finalmente, la información generada se conserva en la *Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales (ICFE-I-13-F-01)*.


6.1.2. Requisitos Legales

El ICFE identifica y accede a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales, determina la manera en que estos aplican a su operación y constituyen la base para la planificación, implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión.

La identificación de los requisitos legales y otros se lleva a cabo con base en lo establecido en el *ICFE-I-14 Instructivo de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal*; la información generada se conserva en la *Matriz de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal (ICFE-I-14-F-01)*.

6.1.3. Planificación de Acciones

La Entidad planifica y documenta las acciones, así como la manera de integrarlas a los procesos de negocio de la organización para abordar:

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

- Aspectos ambientales significativos: en el documento ICFE-I-13-F-01 Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales.
- Requisitos legales y otros requisitos: en el documento ICFE-I-14-F-01 Matriz de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal.
- Riesgos y oportunidades: en el documento ICFE-M-09-F-01 Mapa de Riesgos y Oportunidades.

6.2. Objetivos Integrados de Gestión

Anualmente la Dirección establece los objetivos integrados de gestión de calidad y ambiental de la Entidad, los cuales se especifican dentro de los planes de acción anuales, denominados también focos estratégicos u objetivos específicos; de la misma manera, los proyectos de inversión fijan los objetivos a cumplir durante la vigencia de cada proyecto. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política y su cumplimiento se evalúa periódicamente mediante las auditorías y revisiones por la dirección.

La Entidad determina los objetivos integrados de gestión, los cuales conducen al cumplimiento de la Misión y Visión, y se encuentran debidamente alineados con el plan estratégico cuatrienal vigente. Estos objetivos son trazados desde las siguientes perspectivas.

- Perspectiva usuarios
- Perspectiva procesos internos
- Perspectiva desarrollo organizacional
- Perspectiva financiera
- Perspectiva ambiental

En la siguiente tabla se relacionan los objetivos del sistema de gestión integrado de calidad y ambiental, junto con los planes de acción a través de los cuales se asegura el cumplimiento de cada uno de ellos:

OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO
Realizar el mantenimiento preventivo y estructural de las viviendas fiscales de acuerdo con las necesidades, los requerimientos y el presupuesto asignado para la vigencia.	Plan de Acción de la vigencia- planes de mantenimiento recuperativo.
Disminuir el nivel de desocupación de vivienda fiscal de acuerdo con análisis de los factores que la generan.	Plan de Acción de la vigencia.

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**




MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CÓDIGO: ICFE-M-01

VERSIÓN: 09

EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO
Establecer y aplicar políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	Plan Anticorrupción Informe de Gestión Rendición de la cuenta -SIRECI
Desarrollar el sistema de Gestión Documental establecido acorde con la normatividad vigente	Implementación del Sistema de Gestión Documental -PINAR
Mantener implementados los sistemas de gestión y el Modelo integrado de planeación y gestión.	Plan de Acción MIPG de la vigencia
Actualizar y modernizar la infraestructura tecnológica y mantener implementado el sistema de gobierno digital.	Modelo de Continuidad del Negocio
Realizar la gestión administrativa y financiera de la Entidad optimizando los recursos.	Plan de Adquisiciones Anteproyecto de presupuesto Cobro de Cartera Pago de servicios públicos Implementación de SAP
Administrar el personal de la Entidad, desarrollar programas de bienestar y planes de capacitación.	Plan institucional de capacitación. Plan de incentivos institucionales Plan de Bienestar Evaluación del desempeño Plan Estratégico de Talento Humano Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo
Asegurar el manejo y disposición final adecuada de los residuos sólidos generados en la sede administrativa de La Entidad.	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales, Especiales y Peligrosos.
Diseñar estrategias con el fin de reducir el consumo de recursos naturales.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Energía. Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Papel. Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Agua.
Asegurar un control adecuado de los contratistas de proyectos de obras de mantenimiento y obras de infraestructura.	Plan de Seguimiento y Control a Contratistas de Proyectos de Mantenimiento y Obras de Infraestructura.
Asegurar la identificación oportuna y el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.	Plan de identificación y cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

6.2.1. Planificación de los cambios

Los cambios que la entidad determine en los diferentes ámbitos deben ser justificados y se hace una descripción del impacto que genera cada uno de ellos sobre los objetivos planteados.

7. GESTIÓN DE RECURSOS

7.1.1. Provisión de recursos

El ICFE determina y provee los recursos necesarios requeridos para la adecuada funcionalidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, teniendo siempre en cuenta la satisfacción de los requisitos de los usuarios, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente.

Los recursos financieros se establecen anualmente en el Presupuesto de la Entidad mediante el procedimiento *ICFE-P-05 Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto*, estableciéndose mediante la Ley de Presupuesto para cada vigencia.


7.1.2. Personas

El ICFE asegura el número de personas necesarias con el fin de asegurar la ejecución adecuada de cada uno de los procesos que lo componen, para esto se cuenta con personas competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas y esto se asegura con la aplicación de los documentos y lineamientos del proceso Gestión de Talento Humano.

7.1.3. Infraestructura

El ICFE cuenta con la infraestructura necesaria para el desempeño de sus actividades en la sede administrativa en Bogotá. En las obras, la provisión de la infraestructura forma parte de las actividades preliminares de planeación de cada proyecto y se describen en los informes de desarrollo de este. Dentro de la infraestructura se consideran las instalaciones físicas, los equipos para realizar el trabajo y los servicios de comunicación y transporte, para su mantenimiento se encuentra establecido el Instructivo *ICFE-I-01 Mantenimiento de Infraestructura, maquinas, herramientas y parque automotor* y el Instructivo *ICFE-I-02 Mantenimiento del parque automotor*.

7.1.4. Ambiente para la operación

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

En la sede administrativa, el ICFE provee un ambiente de trabajo adecuado, sano y seguro, acorde con las mejores prácticas y con los requerimientos legales.

Se tiene establecido un *Código de Integridad* en el cual se encuentran establecidos las políticas operacionales así como el compromiso tanto de la Dirección como de los empleados para un adecuado ambiente de trabajo.

De igual forma, se cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST- el cual es administrado por personal de la Entidad perteneciente al proceso de Gestión Integral; adicionalmente, se cuenta con un estudio del Clima Organizacional desarrollado por Talento Humano con el cual se toman decisiones de bienestar y capacitación para el personal.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

EL ICFE, para el desarrollo de sus actividades funcionales, no utiliza ni posee equipos, maquinas o herramientas que para su adecuado manejo y ejecución, requieran ser calibradas mediante dispositivos o equipos de medición, de esta forma no cuenta ni requiere de dispositivos de seguimiento y medición así como de equipos de inspección y ensayo.


De requerirse equipos de inspección y ensayo durante la ejecución de los proyectos (como en el caso de los proyectos de construcción de vivienda fiscal), éstos serán suministrados, manejados y controlados por el contratista (o subcontratista), previamente aprobado por el interventor y el supervisor del contrato, según lo establecido en el mismo.

Los equipos necesarios para realizar el seguimiento y medición y proporcionar evidencia de la conformidad del producto se determinan en el proceso de construcción y mantenimiento de vivienda fiscal, en la implementación del plan de inspección, medición y ensayo.

Los equipos de medición y ensayo que se utilizan para demostrar la conformidad de una parte constitutiva de una construcción deben estar calibrados o verificados según aplique, a intervalos especificados.

Se ha estipulado que para demostrar la conformidad de un elemento de la obra, se podrá realizar la medición y ensayo utilizando equipos propios o alquilados, o se podrá subcontratar a un laboratorio externo para que realice la medición. En todo caso, deberá demostrarse que los equipos con los que se realiza la medición están calibrados y ajustados de forma que los resultados sean válidos.

Los registros que demuestran la validez de las mediciones como son los certificados de acreditación de laboratorios de medición y ensayo que realizan la actividad, y/o los

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA		
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

certificados de calibración de los equipos con los que se hace la medición y ensayo se deben conservar en la carpeta de los informes de interventoría.

7.1.6. Conocimiento de la organización

Para la gestión de los conocimientos de la organización se tienen en cuenta las siguientes variables:

- Identificación y determinación de los conocimientos necesarios para la consecución de los procesos (manual de funciones y competencias laborales, entre otros).
- Mantenimiento y disposición de los conocimientos actuales (Inducción y re inducción institucional, manuales, procedimientos, políticas institucionales, entre otros).
- Actualización y adquisición de conocimientos (Plan anual de capacitación por los procesos, programas de formación, capacitación y entrenamiento, entre otros).

7.2. Competencia


El proceso de Talento Humano determina la gestión humana mediante la identificación de competencia que permite establecer la idoneidad de los funcionarios acordes con los cargos identificados.

El recurso más valioso con que cuenta el ICFE es su Recurso Humano. Todos los trabajadores involucrados en la administración, ejecución y/o verificación del trabajo que afecte la calidad son clasificados con base en su educación, formación, habilidades y experiencia; para lo cual la organización está comprometida en proporcionar el entrenamiento requerido, por medio de la implementación de programas de entrenamiento y formación, dando prioridad a las funciones con mayor impacto en el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.

El procedimiento *ICFE-P-16 Administración de personal* así como los programas de capacitación anuales, establecen los requisitos para la identificación de las necesidades de capacitación del personal, la programación y ejecución de las capacitaciones.

El proceso de Talento Humano es responsable de gestionar las actividades relacionadas en las competencias del personal en tres momentos:

- En la selección del personal verificando que el aspirante posea las competencias necesarias.
- En las evaluaciones de desempeño realizadas cada año al personal.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

- En las mediciones que realice y en los planes de entrenamiento que proyecte.

Las personas que desempeñan cargos críticos son calificadas de acuerdo con los parámetros de educación, formación (conocimientos específicos), experiencia y habilidades, relacionadas en el manual de funciones y competencias laborales. El ICFE determina las competencias de los cargos a partir de la descripción de funciones, en las cuales se identifican la responsabilidad y autoridad sobre los productos y procesos del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.

Mediante el despliegue y seguimiento al cumplimiento de los objetivos integrados de gestión de la organización, se evidencia que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades para el logro de estos.

7.3. Toma de conciencia

La entidad establece las acciones necesarias para que los funcionarios sean conscientes de la importancia, aplicabilidad y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental y de cómo cada una de las actividades de sus procesos y procedimientos contribuyen al logro de los objetivos institucionales. Para generar la cultura de la calidad, prevención de la contaminación y protección del medio ambiente, se realizan capacitaciones, sensibilizaciones, acompañamientos y asesorías, de las cuales cada líder del proceso debe retroalimentar a todos los funcionarios que están bajo su responsabilidad.

La Dirección apoyada en su representante para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, promueve la toma de conciencia de la política integrada de gestión, informa a todos los miembros de la Entidad, el grado de progreso en el desempeño de calidad, satisfacción del cliente y gestión ambiental incluyendo el logro de los objetivos integrados de gestión, así como de la difusión de los cambios en el sistema integrado de gestión. Esta promoción puede incluir actividades tales como reuniones de personal, videos, anuncios en mensajes, cartas informativas, programas de entrenamiento, reportes, interacciones diarias, reuniones de grupos, envío de información (Formación a Distancia) etc.

7.4. Comunicación

7.4.1. Comunicación Interna

El ICFE ha establecido varios medios de comunicación con su personal:

- Reuniones con el director y con los jefes de procesos y de las dependencias para tratar temas de gestión administrativa y misional y los avances de las actividades en desarrollo por cada responsable de estas.

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CÓDIGO: ICFE-M-01

VERSIÓN: 09

EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

- Reuniones mensuales de jefes o responsables de procesos llamadas Reuniones Administrativas, donde se exponen por cada uno de los participantes la gestión realizada en el mes anterior, mostrándose los avances en los indicadores del cumplimiento de los planes de acción y de los planes de mejoramiento, a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera.
- Ordenes semanales, con las últimas actividades y novedades a cumplirse, publicadas en cartelera visible a todo el personal, a cargo de la Dirección.
- El Correo electrónico y la red interna se usan para comunicaciones en todos los niveles en la Entidad. La página web sirve como medio de comunicación Institucional con las partes interesadas.
- Política de la Alta Dirección de “puertas abiertas” para facilitar los canales informales de comunicación.

Operativamente se han definido como canales de comunicación interna y externa los siguientes:

	MENSAJE	EMISOR	RECEPTOR	CANAL	PERIODICIDAD	REGISTROS
VERTICAL DESCENDENTE	Importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios	Director	Toda la Empresa	Reuniones de personal	Cuando se considere debe reforzarse o se realicen cambios a los requisitos	Actas / Planilla de asistencia
		Jefe de Área. o Jefe de Sección	Personal a cargo	Entrenamiento en puesto de trabajo	Durante el desarrollo de los procesos	Planilla de asistencia
	Política Integrada de Gestión, Objetivos integrados de gestión.	Jefe de Área. o Jefe de Sección	Personal a cargo	Entrenamiento en puesto de trabajo	Durante el desarrollo de los procesos	Planilla de asistencia
		Director	Responsable de Proceso / Toda la empresa	Reuniones de personal	Cuando se considere debe reforzarse o se realicen cambios a la Política de Calidad	Carteleras
		Encargado de Calidad	Toda la empresa	Reuniones de personal	Cuando se considere debe reforzarse o se realicen cambios a la Política Integrada de Gestión.	Planilla de asistencia
	Decisiones y acciones tomadas en la Revisión Gerencial	Representante de la Dirección para el SIG	Responsable de proceso	Reuniones de personal	Después de la Revisión Gerencial	Informe de Revisión por la Dirección
		Responsable de proceso	Personal a cargo	Reuniones informativas	Después de la Revisión Gerencial	Planilla de asistencia
	Cambios posteriores de los requisitos del cliente	Director	Responsable de procesos	Comunicación Interna	En el evento de requerirse esa actividad	Oficio

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CÓDIGO: ICFE-M-01

VERSIÓN: 09

EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

Aseguramiento de la toma de conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos integrados de gestión.	Director	Toda la Empresa	Reuniones de personal	Cuando se considere debe reforzarse o se realicen cambios en los objetivos	Actas / Planilla de asistencia
	Representante de la Dirección para el SIG	Responsable de proceso	Reuniones de personal	Anualmente / Inducción	Planilla de asistencia
	Jefe de Área. o Jefe de Sección	Personal a cargo	Entrenamiento en puesto de trabajo	Durante el desarrollo de los procesos	Planilla de asistencia
Aspectos ambientales significativos.	Representante de la Dirección para el SIG	Toda la empresa	Correos electrónicos carteleras. Entrenamiento en puesto de trabajo.	Cuatrimestral.	
Importancia de una gestión ambiental y de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema integrado de gestión.	Director	Toda la Empresa	Boletines	Semestral	Soporte del envío del boletín electrónicamente.
Alcance del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.	Director	Toda la empresa.	Boletines	Semestral	Soporte del envío del boletín electrónicamente.
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	Jefe de Área o Jefe de Gestión	Toda la empresa.	Reuniones, correos electrónicos	Semestral	Acta de reunión, soporte de envío de correos.
Cambios en el sistema de gestión ambiental.	Jefe de Área o Jefe de Gestión	Personal involucrado en el cambio.	Reuniones, correos electrónicos	Cada vez que se presenten	Acta de reunión, soporte de envío de correos.
Desempeño ambiental.	Director	Toda la empresa.	Boletines	Semestral	Soporte del envío del boletín electrónicamente.
Controles operacionales ambientales.	Responsable de proceso.	Correos electrónicos, carteleras. Formaciones. Charlas en puestos de trabajo.		Cuatrimestralmente.	Planilla de asistencia.

NO	MENSAJE	EMISOR	RECEPTOR	CANAL	PERIODICIDAD	REGISTROS
----	---------	--------	----------	-------	--------------	-----------

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**




MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CÓDIGO: ICFE-M-01

VERSIÓN: 09

EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

	Comunicación con el cliente	Cliente	Procesos en contacto con el cliente	Solicitudes escritas	En el evento de requerirse esa actividad	Cartas / oficios
		Procesos en contacto con el cliente	Cliente	Oficios / Reuniones	En el evento de requerirse esa actividad	Oficios
	Coordinación para la realización de actividades	Responsable de proceso	Responsable de proceso	Comunicación Interna	En el momento de realizar actividades entre departamentos	E-mail / Oficio
	Acuerdos entre contratistas y la Entidad	Director	Contratista	Negociación	Al momento de hacer un acuerdo	Oficio
	Controles operacionales ambientales.	Responsable de proceso.	Toda la empresa.	Correos electrónicos, carteleras. Formaciones. Charlas en puestos de trabajo.	Cuatrimestralmente.	Planilla de asistencia.
	Cambios en el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.	Jefe de Área o Jefe de Gestión	Personal involucrado en el cambio.	Reuniones, correos electrónicos.	Cada vez que se presenten	Acta de reunión, soporte de envío de correos.
VERTICAL ASCENDENTE	Informe de Indicadores de Gestión	Responsable de proceso	Representante de la Dirección / subdirector	Indicadores	De acuerdo con la periodicidad	Indicadores de Gestión
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	Cualquier integrante del sistema	Representante de la Dirección / Coordinador de Calidad	Comunicación Interna	Cuando se requiera su documentación	Acción correctiva Acción preventiva Acción de Mejora
	Resultados de Auditorías Internas	Auditor Líder	Responsables de procesos	Reuniones informativas	Después de la Elaboración del Informe de Auditoría	Informe de auditoría interna
	Plan de emergencias.	Jefe de Área.	Personal involucrado en emergencias ambientales potenciales.	Reuniones, capacitaciones.	Semestralmente.	Acta de reunión, planilla de asistencia.
	Cambios en el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.	Jefe de Área o Jefe de Gestión	Personal involucrado en el cambio.	Reuniones, correos electrónicos.	Cada vez que se presenten	Acta de reunión, soporte de envío de correos.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

CON EL CLIENTE	Realización de mantenimiento preventivo a la vivienda	Responsable de realizar el mantenimiento	Cliente	Telefónico	Cuando se va a realizar el mantenimiento	Orden de Mantenimiento
	Coordinación para la entrega de un inmueble	Jefe de Viviendas / administrador	Cliente	Telefónico / Oficio	De acuerdo con las condiciones de entrega	E-mail / Oficio
	Peticiones, Quejas y Reclamos	Cliente	Responsable de Atención al Usuario	Telefónico, presencial o vía web	De acuerdo con las deficiencias de los productos o servicios	Módulo de PQRs
	Desempeño ambiental.	Director	Cliente	Página web.	Semestralmente.	Publicación en página web.
	Política Integrada de Gestión, Objetivos integrados de gestión.	Director	Cliente	Página web.	Semestralmente.	Publicación en página web.


7.4.2. Comunicación Externa

El ICFE comunica externamente información pertinente del sistema integrado de gestión y su desempeño a través de la página web de la organización.

7.5. Información Documentada

El sistema documental incluye este Manual Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental apoyado con los procesos propios de la entidad descritos en las caracterizaciones, los procedimientos documentados y todos los demás necesarios para el desarrollo del objeto social del ICFE.

Este manual es una guía para las operaciones del ICFE y representa su política oficial con respecto a la gestión de calidad y medio ambiente. Debe ser usada como estándar por todas las áreas como herramienta para el control de la calidad y el medio ambiente, confiabilidad de los productos ofrecidos y el desarrollo de los procesos de mejoramiento continuo. El sistema documental que se ilustra en la siguiente figura está estructurado así:

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL		
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020



NIVEL 1: Nivel de planeación del S.I.G.C.A

Son los manuales que describen la política integrada de la entidad, el alcance, los objetivos, su estructura general y en ellos también se referencian los procedimientos documentados y guías definidas para dar cumplimiento a todos los requisitos de cada uno de los elementos de las normas. También se presenta una descripción de la interacción entre los procesos y su caracterización.


NIVEL 2: Nivel de descripción de procesos

Los procedimientos especifican quién hace qué cosa, cuándo se hace y qué documentación se utiliza para verificar que la actividad de calidad y gestión ambiental se ejecute conforme a lo requerido. En los procedimientos se encuentran documentadas todas aquellas actividades que necesita la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NIVEL 3: Nivel de descripción de actividades

En el ICFE se utilizan instrucciones y/o instructivos de trabajo para indicar cómo debe realizarse una actividad para aquellos casos donde la ausencia de dichas instrucciones y/o instructivos afecte adversamente la calidad en la prestación del servicio o del medio ambiente en la prestación de los servicios o al medio ambiente. Estos pueden presentarse no solo en forma escrita, sino también pueden ser fotos, planos, videos, modelos, prototipos, etc.

NIVEL 4: Formatos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

En el ICFE se utilizan formatos para registrar en ellos la información que proporcione evidencia y garantía de que se obtuvo la calidad requerida por el producto o servicio prestado, bajo estrictos controles ambientales; demostrando así, que el sistema integrado de gestión de la Entidad ha sido implementado correctamente y se ejecutan sus actividades. Los registros también pueden ser etiquetas, marcas, calcomanías, y otros medios para identificar las condiciones de los insumos, productos, equipos e instrumentos de la organización, etc.

Para el control de la información documentada requerida por el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, se han definido los procedimientos de Control de Documentos y Control de Registros.

El Listado Maestro de Documentos hace referencia a la información documentada requerida tanto por las normas (ISO 9001 y 14001) como por la Entidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

En el *ICFE-P-40-F-02 Listado Maestro de Documentos* (anexo 3), diseñado por el ICFE se podrá encontrar información acerca del proceso documentado con su respectivo título, codificación, objetivo y responsable.

La documentación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental del ICFE, está constituida por la política, el manual, los objetivos, procedimientos, instructivos de trabajo, manuales de apoyo de procesos, registros, normas, códigos y planes de gestión.


Los planes de gestión integral se preparan para cada proyecto u obra de inversión y son controlados por ellas.

7.5.1. Creación y actualización

La creación y actualización de la información documentada se realizará de conformidad con los parámetros establecidos y los cuales se crean en la plataforma de la Suite Visión Empresarial.

El presente manual es elaborado y ajustado por el encargado del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, con base en la política integrada de la Entidad y en las Normas ISO 9001 e ISO 14001; cuenta con la aprobación de la Dirección y es objeto de evaluación durante las revisiones periódicas que ésta realiza al Sistema Integrado de Gestión.

7.5.2. Control de la información documentada

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

El manejo de la información documentada se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos por el proceso de Gestión Documental. Este proceso establece los controles necesarios para la identificación, aprobación, revisión, actualización, control de cambios, almacenamiento, protección, recuperación (acceso), tiempo de retención y disposición final, en coherencia con las disposiciones legales aplicables sobre el control de registros establecidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo).

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La planificación de las obras nuevas y mantenimientos estructurales se realiza mediante planes integrados de gestión, elaborados por el contratista y por la interventoría con base en la guía del ICFE para la elaboración de planes de manejo de obra y de interventoría. Estos planes son presentados a la supervisión antes de iniciar la obra para su aprobación y posterior seguimiento.


La planificación de los servicios de mantenimiento se realiza mediante priorización de las solicitudes de mantenimiento del aplicativo ICFE con base en la urgencia, disponibilidad de mano de obra y de recursos físicos para su realización. Todos los mantenimientos se programan en el aplicativo mediante la asignación de un responsable de su ejecución.

En cada plan integrado de gestión también se determinan los procedimientos específicos e instructivos de trabajo con sus respectivos registros que se requieran por el contratista, así como las actividades de verificación, seguimiento, medición, y los criterios de aceptación en materia de calidad y medio ambiente del producto o servicio.

8.1.1. Preparación y Respuesta Ante Emergencias

El ICFE cuenta con un plan de emergencias en el cual se identifican las situaciones potenciales de emergencia para lo cual:

- Se prepara para responder mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por las situaciones de emergencia.
- Responde ante emergencias reales.
- Toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas la magnitud y al impacto ambiental potencial.
- Pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

- Proporciona información y formación con relación a la preparación y respuesta ante emergencias.
- Determina los procedimientos operacionales específicos a realizar cuando una emergencia en particular (incendio, sismo, derrames, etc.).

Lo anterior se mantiene en el documento *ICFE-P-90 Plan de emergencias* y se conserva en los formatos *ICFE-P-122-F-01 Reporte de emergencias ambientales* e *ICFE-P-89-F-02 Informe de simulacro*.

8.2. Requisitos para los productos y servicios


Para la asignación de vivienda fiscal la entidad determina los requisitos del cliente con base en las solicitudes y el cuadro de turno de espera.

Los requisitos relacionados con el mantenimiento se determinan inicialmente en la solicitud de mantenimiento que se realiza por medio del aplicativo de la página web o mediante comunicación telefónica con el área de atención al usuario, la cual en todo caso queda registrada en el aplicativo ICFE. Una vez asignado el servicio de mantenimiento se hace una primera visita por parte del operario o técnico encargado de la actividad en donde se diagnostica la necesidad. Para el diseño y desarrollo de obras nuevas o mantenimiento estructural las necesidades están determinadas por la disponibilidad presupuestal para inversión. El proceso de diseño se ajusta a este presupuesto y a los requerimientos y observaciones de la Dirección. Todos los requisitos legales relacionados con los proyectos de inversión se determinan en los elementos de entrada al diseño.

Para garantizar que todos los requisitos exigidos por el cliente o usuario estén plenamente definidos y documentados y que puedan satisfacerse en el tiempo y con los recursos disponibles, el ICFE cuenta con el Manual *ICFE-M-04 Manual de Contratación* con el cual realiza, antes de la firma de todo contrato, una revisión sistemática de los pliegos de licitación y de todas las otras condiciones contractuales. Para esta revisión interviene el Comité de contratación de la Entidad, con el apoyo de otras dependencias según necesidades.

En relación con la asignación de vivienda fiscal, los clientes (usuarios) conocen desde el principio las características de las viviendas existentes en el sector donde esperan vivir. Desde el mismo momento de la solicitud el usuario determina el sitio donde espera se le asigne vivienda.

Para la realización de los mantenimientos se realiza un estudio de los requisitos para el suministro de los materiales e insumos necesarios y el personal competente, el cual se hace de acuerdo con un análisis de los requisitos determinados previamente.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

Los proyectos de construcción se revisan desde el diseño y en la obra mediante el control de ejecución de los planes de calidad.

8.3. Diseño y desarrollo

Mediante la aplicación del *Procedimiento ICFE-P-06 Diseño de proyectos de construcción y mantenimiento recuperativo y/o estructural de vivienda fiscal*, el ICFE asegura que se cumplan los requerimientos de Ingeniería y arquitectura, cuando ésta es parte del Contrato.

8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente

Mediante los grupos de adquisición y suministros y grupo financiero, así como el apoyo de las diferentes áreas, se establecen los mecanismos necesarios para definir y controlar los procesos, productos y servicios suministrados por un proveedor externo en materia de calidad y medio ambiente.


8.5. Producción y provisión del servicio

El ICFE tiene las siguientes actividades identificadas para poder controlar la provisión del servicio y los aspectos ambientales.

- ✓ Información documentada y disponible que deje evidenciar claramente las actividades a realizar.
- ✓ Los recursos y actividades de medición y seguimiento que han sido identificados para cada proceso y que como mejora se encuentran en diferentes medios (carpeta compartida de calidad y la Suite Visión Empresarial)
- ✓ El correcto uso del entorno y la infraestructura.
- ✓ La designación de funcionarios competentes con capacidades de cumplir las metas establecidas y corroboradas en resultados.
- ✓ Validación planificada y periódica del cumplimiento de resultados.
- ✓ Acciones que mitiguen la ocurrencia de errores humanos.
- ✓ La identificación e implementación de actividades para la liberación, entrega y posteriores a la entrega tales como, controles de calidad, verificación de requisitos, medición de la satisfacción del cliente, retroalimentación de las actividades.

8.6. Liberación de los servicios

Para la realización de la liberación de los servicios la entidad determina que para la entrega de los productos o servicios que realiza cada proceso, es responsabilidad de cada líder, el cual puede determinar la delegación de la aprobación de los servicios y/o productos ya que cuenta con la información documentada y registrada en la matriz de requisitos.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

La aprobación para la liberación de los productos o servicios debe quedar documentada conforme a la naturaleza del producto o servicio mostrando que con esta aprobación se cumple con los requisitos.

El seguimiento y medición a la asignación y mantenimiento de vivienda fiscal, se realiza mediante las inspecciones realizadas a la administración de cada uno de los conjuntos y seccionales, y en la inspección muestral de las órdenes de mantenimiento finalizadas, además se tiene en cuenta la medición de satisfacción de los usuarios para ambos casos.

El seguimiento y mediciones requeridos en cada proyecto de construcción se establecen en los respectivos Planes de Calidad.

8.7. Control de las salidas no conformes

Se ha establecido el procedimiento Manejo de salidas no conformidades, en donde se describe el tratamiento adecuado para cada una, los controles y las responsabilidades y autoridades.

Cuando se detectan salidas no conformidades en el desarrollo de las obras nuevas o en los mantenimientos estructurales, se debe reprocesar el elemento hasta tanto, mediante inspección, medición o ensayo se determine su conformidad.


Cuando se detecta una salida no conformidad estructural después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso, se hacen los ajustes necesarios al proceso de diseño y/o al proceso constructivo según aplique, o se programa una intervención de mantenimiento estructural. Estas se documentan y se determina el mejoramiento según el caso.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La entidad determina, recopila y analiza datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante los indicadores de gestión, así como también los resultados generados por el plan de acción basados en todas las actividades del proceso.

El análisis de los indicadores de gestión en los diferentes procesos suministra información acerca de la satisfacción de los clientes, la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio, las características y tendencias de los procesos, de los productos o servicios, los

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

proveedores, los aspectos ambientales significativos y el desempeño ambiental de la organización.

9.1.1. Satisfacción del Cliente

En la sede administrativa del Instituto de Casa Fiscales del Ejército se cuenta con el Grupo de Servicio al Usuario quienes son los responsables de recibir y controlar el trámite de las quejas, reclamos, derechos de petición y así re dirigirlos al responsable para su solución y respuesta. Así mismo la página Web del ICFE: www.icfe.gov.co cuenta con el portal de Atención al Usuario donde podrá crear una solicitud y así verificar o referenciar el estado de su consulta, al igual que encontrará el chat de Atención al Usuario (charla en tiempo real), preguntas frecuentes y líneas directas.

También contamos con el procedimiento *ICFE-P-48 Medición de la satisfacción del usuario* y para estas dos encuestas: la Encuesta atención al usuario y la Encuesta atención al usuario – Mantenimiento, las cuales se aplican a los usuarios anualmente.

Como resultado de la tabulación y análisis de las encuestas se presentan informes a la Dirección, para que desde allí se tomen las acciones necesarias para incrementar la satisfacción de los clientes (usuarios).


9.1.2. Evaluación de Cumplimiento

El ICFE establece, implementa y mantiene las actividades necesarias para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables y otros.

Lo anterior se documenta en el *ICFE-I-14 Instructivo de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal*, así como en la *ICFE-I-14-F-01 Matriz de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal*.

9.2. Auditoría Interna

Anualmente se realiza por lo menos una auditoría interna de ciclo total al sistema integrado de gestión de calidad y ambiental de la Entidad de acuerdo con lo estipulado en el programa de auditorías, con el fin de determinar si este es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de los estándares de referencia y con los requisitos establecidos por la entidad. El objetivo final de la auditoría interna es determinar si el sistema integrado de gestión se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

El procedimiento de Auditorías Internas define las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías internas, los registros que se deben dejar y la forma en la que se deben de informar los resultados.

El programa de auditorías define las fechas y responsables de realizar las auditorías internas al sistema integrado de gestión, clasificándolas entre auditorías de primera, segunda y tercera parte. Se tendrá en cuenta el efecto potencial de cada actividad en la calidad de los servicios prestados y el impacto sobre el medio ambiente. Para los proyectos, la programación tendrá en cuenta los requerimientos contractuales y se ajustará al plan de trabajo general del proyecto.

Además, se podrán efectuar auditorías cuando se detecten fallas en el sistema, cuando lo solicite el director, o cuando se presenten solicitudes justificadas por parte del usuario.

Si dentro de los resultados de las auditorías se evidencian no conformidades, el responsable del proceso donde se origina, debe realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

EL ICFE ha capacitado y calificado entre su personal a un equipo de auditores internos para dirigir y ejecutar auditorías de todas las actividades y en las dependencias relacionadas con la calidad y la gestión ambiental, garantizando la independencia de los auditores con el área auditada.


9.3. Revisión por la dirección

El procedimiento *ICFE-P-74 Revisión Por la Dirección* establece la metodología a seguir para la ejecución de las revisiones por la dirección al sistema integrado de gestión y la elaboración de los registros respectivos.

En dichas revisiones se evalúa el desempeño del sistema, la satisfacción de los usuarios, las mejoras, el desempeño ambiental de la Entidad, la adecuación de los recursos y la necesidad de efectuar cambios al sistema, a las políticas o a los objetivos.

La Dirección del ICFE, entiende que el ciclo de mejoramiento se promueve desde la revisión por la dirección, es por esto por lo que ha definido una frecuencia anual para la realización de esta actividad, posterior a la ejecución de la auditoría interna al sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.

La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA			
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

- El grado de evolución de los objetivos del sistema integrado de gestión a través de los indicadores y logro de las metas (eficacia, eficiencia y efectividad).
- Resultados de las auditorías internas (incluyendo las previas).
- Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas además de los usuarios como encuestas de satisfacción, quejas, expectativas etc.
- Desempeño de los procesos y evolución de la conformidad del servicio con los requisitos.
- Desempeño ambiental.
- Aspectos ambientales significativos.
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo los requisitos legales y otros.
- Las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema integrado de gestión.
- Estado de las no conformidades y acciones correctivas.
- Seguimiento de planes de acción de la revisión anterior.
- Recomendaciones y sugerencias encaminadas al mejoramiento.
- La adecuación de los recursos.
- Cambios y oportunidades de mejora.
- Desempeño de proveedores externos.
- Los riesgos y oportunidades.


Como resultado del análisis de los temas anteriormente relacionados, la alta dirección genera salidas que incluyen:

- Oportunidades de mejora.
- Necesidades de cambio del sistema integrado de gestión.
- Necesidad de recursos.
- Conclusiones acerca de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema integrado de gestión.
- Acciones necesarias cuando no se hayan cumplido los objetivos integrados de gestión.
- Oportunidades para mejorar la integración del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental.
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

El ICFE determina y selecciona las oportunidades de mejora; así mismo, implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente, aumentar su satisfacción y

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO			
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL			
CÓDIGO: ICFE-M-01	VERSIÓN: 09	EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020	

minimizar los aspectos ambientales significativos, optimizando así el desempeño del sistema integrado de gestión, esto incluye:

- Mejoras en los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas.
- Mejoras en los procesos para mitigar los aspectos ambientales significativos.
- Corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados.
- Mejora del desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo aquellas originadas por quejas, el ICFE:

- Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - Toma acciones para controlarla y corregirla.
 - Hace frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos.
- Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante:
 - La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - La determinación de las causas de la no conformidad.
 - La determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.
- Implementa cualquier acción necesaria.
- Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- Si es necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- Si es necesario, hacer cambios al sistema integrado de gestión.

Lo anterior se mantiene y conserva a través del procedimiento *ICFE-P-40 Control de documentos* y el formato establecido para documentar las actividades pertinentes a cada proceso.

10.3. Mejora Continua

El ICFE mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental; para esto considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



11. Registros y documentos relacionados

TIPO			NOMBRE	CÓDIGO
P	M	F		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Necesidades y expectativas de partes interesadas	ICFE-M-01-F-02
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mapa de procesos	ICFE-P-01-F-01
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Manual de Funciones y Competencias	ICFE-M-02
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Instructivo de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales	ICFE-I-13
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales	ICFE-I-13-F-01
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Instructivo de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal	ICFE-I-14
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Matriz de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal	ICFE-I-14-F-01
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mapa de Riesgos y Oportunidades	ICFE-M-09-F-01
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto	ICFE-P-05
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Administración de personal	ICFE-P-16
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Listado Maestro de Documentos	ICFE-P-40-F-02
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plan de emergencias y se conserva en los formatos	ICFE-P-90
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Reporte de emergencias ambientales	ICFE-P-122-F-01
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Informe de simulacro	ICFE-P-89-F-02
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Manual de Contratación	ICFE-M-04

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO**



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTAL**

CÓDIGO: ICFE-M-01

VERSIÓN: 09

EMISIÓN: 17 NOVIEMBRE 2020

TIPO			NOMBRE	CÓDIGO
P	M	F		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diseño de proyectos de construcción y mantenimiento recuperativo y/o estructural de vivienda fiscal	ICFE-P-06
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Medición de la satisfacción del usuario	ICFE-P-48
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revisión Por la Dirección	ICFE-P-74
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Control de documentos	ICFE-P-40
P: PROCEDIMIENTO O PROGRAMA M: MANUAL F: FORMATO				