

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

CONTROL DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Elaboró: ASD. Paola Jiménez Asesora Gestión Integral	Revisó: Integrantes del Comité de desempeño Institucional	Aprobó: Cr. Ernesto Mejía Araque Director ICFE

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. INTEGRACIÓN DEL SIGCA Y MIPG.....	5
2. OBJETIVO.....	6
3. ALCANCE	7
4. GESTIÓN	7
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
6.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	9
6.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	12
6.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
6.4. PROCESOS DOCUMENTADOS	13
6.4.1.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	14
6.4.1.2. PROCESOS MISIONALES.....	15
6.4.1.3. PROCESOS DE APOYO	16
6.4.1.4. PROCESOS DE CONTROL	17
6.5. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE LOS PROCESOS.....	17
6.6. MAPA DE PROCESOS.....	17
7. LIDERAZGO	18
7.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	18
7.2. ENFOQUE AL CLIENTE	19
7.3. POLÍTICAS	19
7.4. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	20

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

8. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	22
8.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	22
8.2. OBJETIVOS INTEGRADOS DE GESTIÓN	24
9. GESTIÓN DE RECURSOS	26
9.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.....	26
9.2. COMPETENCIA.....	28
9.3. TOMA DE CONCIENCIA	29
9.4. COMUNICACIÓN.....	30
9.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	33
9.6. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	36
9.7. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	36
10. OPERACIÓN	36
10.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	36
10.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	37
10.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	38
10.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	38
10.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	38
10.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS	39
10.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	39
11. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	40
11.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	40
11.2. AUDITORÍA INTERNA	42
11.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	43
12. MEJORA.....	44
12.1. GENERALIDADES.....	44
12.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	44
13. MEJORA CONTINUA	45
14. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	45
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES (ESPACIO EXCLUSIVO PARA CALIDAD).....	46

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

1. INTRODUCCIÓN

Este manual que corresponde al Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, conocido como SIGCA, proporciona una descripción detallada de las disposiciones adoptadas por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE) para cumplir con sus políticas, objetivos y los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad y la gestión ambiental. Además, garantiza el cumplimiento de las normas ISO 9001 e ISO 14001, así como las directrices establecidas en la ley 1753 de 2015 los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017, que funcionan como documentos reguladores del Sistema Integrado de Gestión.

Este manual ha sido cuidadosamente organizado en tres secciones generales con el propósito de proporcionar una guía comprehensiva y detallada. Estas secciones abarcan aspectos esenciales que facilitan la comprensión y la implementación efectiva del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental del Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE).

La primera sección, que corresponde a la introducción y presentación general de la Entidad, busca establecer un contexto sólido para comprender la misión, visión y valores que guían las acciones del ICFE. Además, ofrece un vistazo inicial a la importancia de la gestión de calidad y ambiental en la organización, brindando así una visión panorámica de su compromiso con la excelencia.

La segunda sección se enfoca en los elementos estratégicos y administrativos que conforman la base del funcionamiento del ICFE. Aquí se describen detalladamente los objetivos estratégicos, políticas, y procesos clave que rigen sus operaciones cotidianas. Además, se presentan las estrategias y métodos que la entidad utiliza para alcanzar sus metas, asegurando así un alineamiento efectivo entre las acciones implementadas y los objetivos establecidos.

La tercera sección del manual se dedica a la presentación de la estructura organizacional y operativa del ICFE. Esto implica una descripción pormenorizada de la jerarquía interna, roles y responsabilidades de los diferentes departamentos y unidades que componen la organización. Asimismo, se destacan los procedimientos operativos esenciales que garantizan el flujo eficiente de actividades y recursos dentro de la entidad.

En conjunto, estas tres secciones forman una guía completa que no solo aclara los principios y valores que guían al ICFE, sino que también proporciona un enfoque sistemático para la gestión de la calidad y la gestión ambiental en todas sus operaciones. Este manual se erige como una herramienta esencial para el éxito continuo del ICFE y su compromiso con la excelencia en todas sus actividades.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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.

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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

MIPG	ISO 9001:2015
	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
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. OBJETIVO

El objetivo principal de manual es proporcionar a todos los miembros de la Entidad una guía clara y completa que facilite la comprensión y la implementación efectiva del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

A través de este manual, buscamos asegurar que todos los colaboradores estén alineados con las políticas, procesos y objetivos de calidad y ambiente, y estén equipados para contribuir activamente a la mejora continua de nuestros servicios y productos, mientras minimizamos nuestro impacto ambiental y cumplimos con todas las normativas y requisitos legales pertinentes.

El objetivo del manual enfatiza su importancia como una herramienta fundamental para la comprensión y alineamiento de todos los miembros de la Entidad con los principios y prácticas del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de lograr mejoras continuas en la calidad y la gestión ambiental, y el cumplimiento de obligaciones legales y normativas.

3. ALCANCE

El presente Manual debe encontrarse a disposición de todos los funcionarios y contratistas de la Entidad. Este documento se aplica a todos los procesos de la Instituto de Casas Fiscales del Ejército.

4. GESTIÓN

La Asesoría de Gestión Integral es responsable de administrar el Manual del Sistema de Gestión Integrado. La revisión, actualización, modificaciones, estado, distribución y utilización del manual seguirán los lineamientos establecidos en el procedimiento de Control de Documentos. La publicación y control de cambios se llevarán a cabo por cada uno de los procesos, dirigidos a los interesados o las personas involucradas en el procedimiento.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización
- **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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

- **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.
- **Compromiso:** Participación activa en tomar parte en una actividad, evento o situación, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Condición ambiental:** estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.
- **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.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **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.
- **Organización:** El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.
- **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.
- **Participación activa:** Tomar parte en una actividad, evento o situación

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

- **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.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **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).
- **ISO:** International Organization for Standardization.
- **SIGCA:** Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.
- **SGA:** Sistema Integrado de Gestión 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.

6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

6.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Con el propósito de garantizar la convergencia efectiva entre el sistema integrado de gestión y la dirección estratégica, el Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE) lleva a cabo una identificación de las cuestiones internas y externas que la impactan utilizando herramientas metodológicas que sirven como insumo para la formulación de la planeación estratégica y que son relevantes para la entidad. Estas cuestiones se someten a un análisis interdisciplinario por cada uno de los procesos para establecer las estrategias atendiendo lo dispuesto en las

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

políticas de gobierno en el Plan Nacional de Desarrollo, su articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y lo establecido en la segunda dimensión del MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, evaluando su capacidad para influir en la consecución de los resultados previstos en materia sostenible que no solo evalúe las condiciones ambientales que tienen el potencial de impactar o ser impactadas por las operaciones de la organización sino evaluar de manera integrada las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Anualmente, se lleva a cabo una revisión y ajuste que constituye un elemento clave para la formulación del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual, los cuales definen los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado. Esta actividad se realiza con el compromiso de la Alta Dirección y la participación de los líderes de proceso y sus respectivos equipos de trabajo. El objetivo es proyectar a la Entidad a largo, mediano y corto plazo, cumpliendo con estándares de calidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo, siguiendo los lineamientos establecidos por la normativa correspondiente.

Este proceso se desarrolla siguiendo las directrices y metodologías establecidas por el Ministerio de Defensa Nacional y el GSED (Grupo Social y Empresarial de la Defensa), y los resultados se describen en el Plan Estratégico Cuatrienal de la organización.

El MIPG constituye un marco de referencia que facilita dirigir, planificar, ejecutar, controlar, monitorear y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, con el objetivo de garantizar la calidad y la integridad del servicio para generar valor público. Su última actualización se llevó a cabo mediante el Decreto 1499 de 2017.

• DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro a donde quiere llevar la Entidad para cumplir sus objetivos en un periodo de tiempo determinado, siendo pilar fundamental en el cumplimiento de sus estrategias y la definición de planes institucionales permitiéndole mantener el posicionamiento de la Entidad y la satisfacción de los usuarios. El direccionamiento estratégico del Instituto de Casa Fiscales del Ejército se define acorde con los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional y con el Plan Nacional de Desarrollo, las directrices del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED, del Departamento Administrativo de la Función Pública y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles aplicables a la Entidad.

A continuación, se presenta el direccionamiento estratégico definido para el periodo 2023-2026:

MEGAS 2023 - 2026	JUSTIFICACION MEGAS PROPUESTAS
MEGA 1: Realizar mantenimiento recuperativo y estructural a 320 unidades de vivienda entre las vigencias 2023 y 2026, de acuerdo con el presupuesto asignado.	Mejorar el estado de deterioro normal de los inmuebles, disminuyendo la desocupación presentada a causa de inhabitabilidad de los mismos,

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

	generando mayor ocupación y nivel de satisfacción por parte de los usuarios de Casas Fiscales.
MEGA 2: Aumentar la cobertura, construyendo 80 unidades de vivienda entre las vigencias 2023 y 2026.	Aumentar la oferta de vivienda fiscal que se tiene actualmente, para dar mayor cobertura y disminuir el déficit presentado en las seccionales que requieren mayor atención por la cantidad de solicitudes recibidas, generando mayor beneficio a la población militar y civil objeto de asignación.
MEGA 2: Construcción, Dotación y fortalecimiento del archivo central e histórico del sistema de gestión documental del Instituto de casas Fiscales del Ejército.	Se requiere centralizar el archivo de Bogotá y a Nivel nacional, de forma que permita el acceso a la información de manera oportuna y adecuada, en cumplimiento de la normatividad vigente.
MEGA 3: Restituir 50 unidades de vivienda fiscal entre las vigencias 2023 y 2026.	Las viviendas fiscales con antigüedad de más de 30 años, que presentan vetustez es mayor el valor de su recuperación y/o mantenimiento que el mismo costo de la vivienda. Se evidencia una reducción en el mega correspondiente al cuatrienio anterior, toda vez que ya se realizó la restitución de 194 viviendas por consiguiente el universo de viviendas disminuyó.

6.1.1. Misión

Mejorar la calidad de vida al personal militar, civiles del Ejército y sus familias mediante la asignación de vivienda fiscal, a través de un sistema de gestión administrativo, fundamentado en la eficiencia operacional.

6.1.2. Visión

Para 2026, el ICFE contará con una mayor oferta de viviendas fiscales, mediante la construcción y el mantenimiento eficiente de los inmuebles, mejorando la calidad de vida y los servicios ofertados, generando bienestar a nuestros usuarios y fomentando practicas amigables con el medio ambiente.

Como se puede apreciar, la orientación estratégica del ICFE se centra en asegurar la prestación de servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y otras partes interesadas. Esto se logra mediante la implementación de estructuras con especificaciones que fomentan la adopción de prácticas ambientales en todos sus procesos.

6.1.3. Valores

EL Instituto de Casas Fiscales del Ejercito actualizó y articuló sus valores institucionales con el código de integridad de la Función Pública, siendo una guía de cómo debemos ser y obrar los servidores públicos colombianos, para el desarrollo de la misión de la Entidad.

Los valores institucionales orientan el comportamiento de todos los servidores públicos de la Entidad, para el desarrollo de su misión, objetivos y metas y son:

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

HONESTIDAD	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre en favor del interés general.
RESPECTO	Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o
DILIGENCIA	Cumplo los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
COMPROMISO	Soy consciente de la importancia de mi función como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono diariamente, buscando siempre
LEALTAD	No le doy la espalda a ninguna persona o grupo social que están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, es decir, el cumplimiento de honor y gratitud.
JUSTICIA	Actúo con imparcialidad y garantizo los derechos de las personas con equidad,
DISCIPLINA	Tengo disciplina y tengo la actitud para cumplir con las tareas encomendadas, más aún cuando son tareas nuevas, por esta razón siempre me siento con gran
TRANSPARENCIA	Cumplo con el control que se debe ejercer sobre los recursos financieros, físicos y de la información para que se cumpla su misión y visión

6.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Los requerimientos de las partes interesadas se encuentran definidos por la Constitución Nacional, así como por las leyes, decretos y demás normativa aplicable al Sector Defensa, al GSED y al ICFE. Los requisitos identificados comprenden la información necesaria para establecer las características y estándares de calidad y medio ambiente de los productos y servicios ofrecidos por el ICFE.

La identificación y seguimiento de las partes interesadas y de sus requisitos es realizada por todos los procesos a través de la SuiteVision Empresarial, plataforma en la que cada responsable de proceso debe cargar las tareas o actividades.

Las partes interesadas pertinentes para el ICFE son:

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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

6.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El sistema integrado de gestión tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las partes interesadas al cumplir con los requisitos y requerimientos establecidos por la Constitución Nacional, así como por las leyes, decretos y demás normativa aplicable al Sector Defensa, al GSED y al ICFE. Todo ello se orienta hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos:

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

Es importante señalar que en lo que respecta a la gestión ambiental, la cobertura del alcance se limita únicamente a la seccional de Bogotá, de acuerdo con el planteamiento de implementación. En contraste, el sistema de gestión de calidad sí se aplica a nivel nacional.

6.4. PROCESOS DOCUMENTADOS

Como parte del plan de desarrollo destinado a preservar la competitividad del ICFE y en muestra de su compromiso con los clientes y el medio ambiente, la Entidad ha decidido establecer, implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión. Este sistema busca mejorar de manera continua su eficacia, eficiencia y efectividad, llevando a cabo verificaciones anuales que se ajusten a los requisitos establecidos por las normas NTC ISO 9001 y 14001, así como a las demandas de los clientes y a los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

Fundamentalmente, este sistema se considera como una herramienta para gestionar el rendimiento y la eficacia de los procesos internos, actuando como un motor del mejoramiento continuo que aspira a incrementar la satisfacción de los usuarios, la calidad y fiabilidad de los procesos y servicios ofrecidos, además de contribuir a la prevención de la contaminación y al resguardo del medio ambiente.

6.4.1. Descripción de los procesos del sistema

Este manual cuenta con una descripción concisa de cada uno de los procesos representados

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

en el mapa de procesos, brindando una visión general de su funcionamiento. La descripción se encuentra detallada en las caracterizaciones de cada proceso, las cuales forman parte integral de este manual.

6.4.1.1. Procesos estratégicos

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El propósito de este proceso es elaborar planes estratégicos junto con sus respectivos instrumentos y mecanismos de seguimiento, con el objetivo de integrar 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), así como para los instrumentos y mecanismos de seguimiento asociados, se han definido indicadores de gestión y metas. Estos indicadores permiten la medición y el análisis de datos, facilitando la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo mediante la comparación. Además, estos indicadores son fundamentales para la elaboración del informe de revisión por la Dirección del ICFE.

GESTIÓN INTEGRAL

El propósito de este proceso estratégico es identificar y proponer alternativas relacionadas con el desarrollo sostenible en los diversos enfoques que maneja el ICFE. Esto implica mantener y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión para contribuir a la protección y conservación del medio ambiente, así como a la promoción de la salud y seguridad de los trabajadores, mientras se garantiza la satisfacción del cliente. El objetivo final es orientar, facilitar y tomar decisiones que conduzcan al logro de los objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. Además, este proceso busca establecer vínculos entre la Entidad, el Sector Defensa y otras entidades para articular políticas, planes, programas y proyectos.

Este proceso de Gestión Integral también incluye la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST), extendiendo su cobertura a todos los empleados públicos, trabajadores oficiales y personal militar asignado administrativamente a la entidad.

Además de lo anterior, este proceso tiene como objetivo diseñar, planificar y controlar la implementación del sistema integrado de gestión, compuesto por las normas NTC ISO 14001 e ISO 9001. Este sistema se evalúa mediante indicadores de gestión, lo que permite dirigir los procesos y sus resultados hacia la mejora continua. Posteriormente, como resultado de la revisión por parte de la Dirección, se establecen acciones correctivas y/o preventivas, lo que da lugar al plan de mejoramiento por procesos. Este plan busca optimizar continuamente los procesos del ICFE, haciéndolos más eficientes, eficaces y productivos.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

6.4.1.2. Procesos misionales

DISEÑO Y DESARROLLO DE VIVIENDA FISCAL

El propósito de este proceso es planificar, diseñar y coordinar proyectos funcionales que contribuyan a reducir el déficit de vivienda fiscal a nivel nacional, optimizando el uso de recursos disponibles. Además, se encarga de supervisar todos los proyectos de construcción contratados por el ICFE mediante la revisión de informes periódicos, la organización de comités técnicos y la realización de visitas a cada proyecto. El objetivo es asegurar el cumplimiento de las especificaciones, los controles ambientales operativos y los estándares de calidad aplicables.

Algunas actividades de este proceso son subcontratadas a terceros, particularmente las relacionadas con la construcción y la supervisión. Sin embargo, esto no compromete la calidad del producto, el servicio o el cumplimiento de los requisitos ambientales, ya que se han implementado controles para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos por el ICFE y sus usuarios.

Por último, los recursos utilizados para llevar a cabo las actividades de este proceso provienen tanto de fondos nacionales como de la propia entidad, los cuales están destinados a inversiones.

SERVICIO AL USUARIO Y MANTENIMIENTO VIVIENDA USUARIO

El propósito de este proceso es responder a las solicitudes de los usuarios y proporcionarles información pertinente, así como evaluar su percepción sobre el cumplimiento y el servicio ofrecido por el ICFE. Además, se encarga de abordar de manera oportuna las quejas y reclamos presentados. Además, este proceso está orientado a llevar a cabo el mantenimiento de las viviendas fiscales, respondiendo adecuadamente a las solicitudes de mantenimiento realizadas por los usuarios del ICFE, así como garantizar el funcionamiento de la maquinaria y herramientas necesarias para la operación de la Entidad.

Los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de este proceso provienen de las contribuciones realizadas por los usuarios, las cuales se destinan a un fondo común para 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 los Acuerdos No 002 del 2018 y el 002 del 2021 y basado en los inmuebles con los que cuenta a nivel nacional.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

6.4.1.3. Procesos de apoyo

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Este proceso abarca una serie de actividades que van desde la identificación de las necesidades de personal, pasando por el proceso de selección, contratación, administración y retención, hasta la culminación de la relación laboral. Además, incluye tareas complementarias como el envío de información a la Comisión Nacional del Servicio Civil y al DAFP, la programación de capacitaciones para los trabajadores y la gestión del pago de nómina.

ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS

Este proceso incluye una serie de actividades que abarcan desde la ocurrencia del hecho financiero, económico o social, hasta la obtención, análisis, interpretación y comunicación de la información contable y financiera correspondiente. Estas acciones se realizan conforme a lo estipulado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

GESTION JURÍDICA

Este proceso se fundamenta en la defensa jurídica e implica una serie de actividades comunes en materia legal, tales como la elaboración de actos administrativos, estudios, conceptos y respuestas a derechos de petición, así como la presentación de demandas y la realización de conciliaciones.

ADQUISICIONES Y SUMINISTROS

El proceso contractual se define como la secuencia de actividades que las entidades estatales deben llevar a cabo para la adquisición de bienes o servicios. Este proceso consta de tres fases: precontractual, contractual y poscontractual. Una vez que se adquieren los bienes de consumo y devolutivos, se supervisa su ingreso y egreso mediante los registros realizados por el almacén.

Este proceso en la Entidad incluye el transporte de colaboradores para el desarrollo de sus funciones.

GESTION DE INFORMACIÓN Y TICS

El objetivo de este proceso es establecer los sistemas de información y los canales de comunicación necesarios para la recepción y transmisión de información con las partes interesadas, especialmente con los usuarios, asegurando el control de la información primaria y secundaria de la Entidad. Además, se encarga de la adquisición, mantenimiento, actualización y desarrollo de programas informáticos o aplicaciones para facilitar la gestión institucional.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

En colaboración con la gestión documental de la Entidad, este proceso establece los procedimientos del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental para el control de la información documentada relacionada con el ICFE. Se garantiza el cumplimiento de la Ley General de Archivos, incluida la gestión de la tabla de retención documental, así como la administración de la correspondencia que entra y sale del ICFE.

6.4.1.4. Procesos de control

EVALUACIÓN Y CONTROL

Este proceso incluye todas las actividades relacionadas con la evaluación y control de los procesos del ICFE, utilizando la auditoría interna como principal herramienta. A través de las auditorías y la elaboración de informes correspondientes, se identifican los hallazgos y se establecen las medidas correctivas necesarias para su tratamiento.

6.5. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE LOS PROCESOS

La Dirección y Administración del sistema han identificado los procesos internos necesarios para implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental. En este sentido, se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos en las caracterizaciones correspondientes. Además, durante el desarrollo de cada proceso, se han establecido criterios y métodos con el fin de garantizar la eficacia de su operación y control.

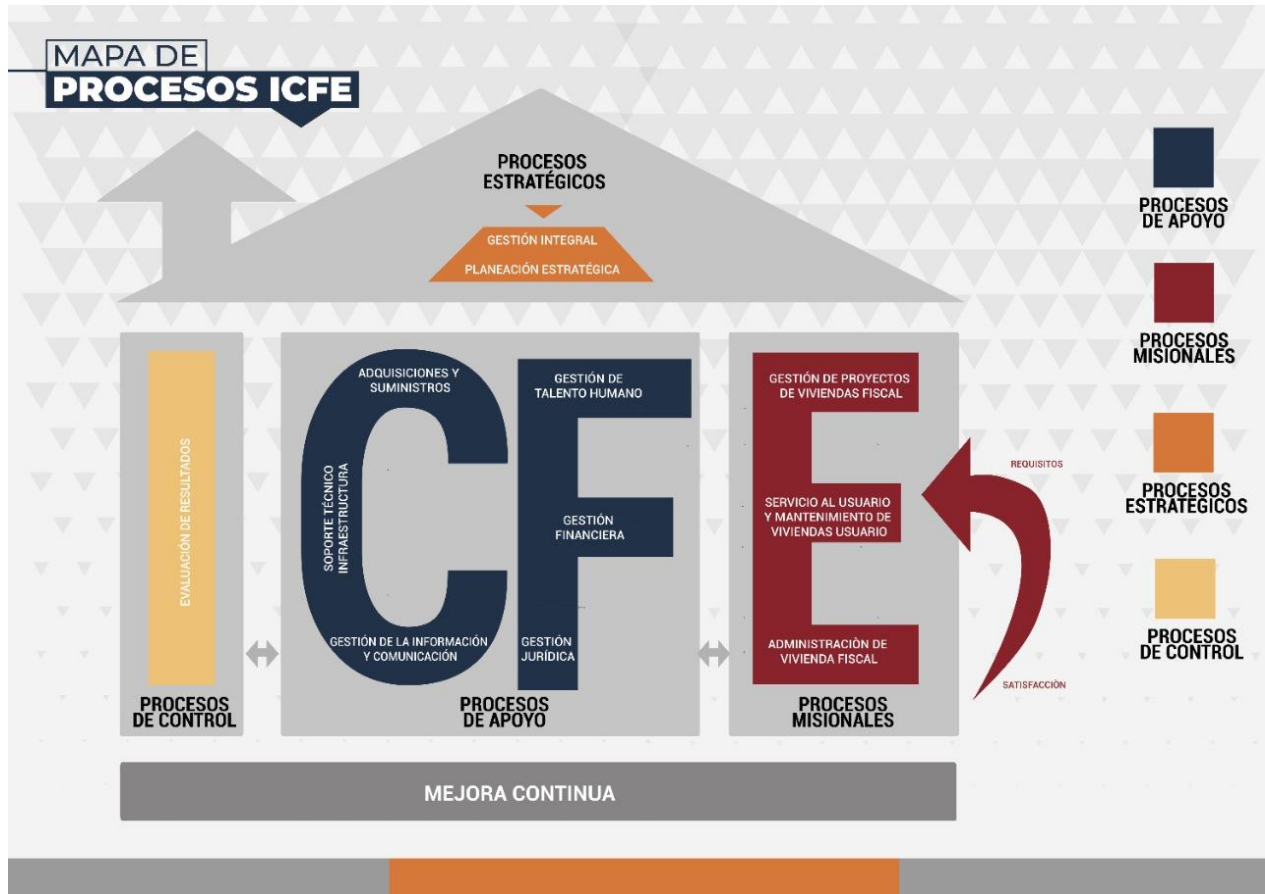
La descripción de las actividades, sus responsables, la evidencia generada durante su ejecución y los controles establecidos para todos los procesos se encuentran detallados en los procedimientos correspondientes.

Con el propósito de facilitar su gestión, estos procedimientos han sido consolidados en el Manual de Procedimientos, documentos ubicados en la carpeta compartida del SIGCA. Este manual actúa como una normativa interna de autorregulación que supervisa la ejecución de las actividades de la Entidad. Además de servir como una guía para el trabajo individual y en equipo, asegura la disponibilidad de conocimientos sobre cómo llevar a cabo las funciones administrativas. Esto fomenta la realización del trabajo utilizando un lenguaje común para todos los Servidores Públicos.

6.6. 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		



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

7. LIDERAZGO

7.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección del Instituto de Casas Fiscales del Ejército lidera y se compromete con la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. Además, impulsa la adopción de nuevas metodologías propuestas por el Gobierno Nacional, promoviendo un enfoque por procesos y un pensamiento basado en riesgos. Todo esto se materializa a través de:

- 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 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

- 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.

7.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta dirección se compromete con el liderazgo en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los usuarios. En este sentido, a través de los procesos se toman en cuenta los riesgos y oportunidades que pueden influir en la conformidad de los servicios.

Además, se definen iniciativas destinadas a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

7.3. POLÍTICAS

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

7.3.1. 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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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.

7.3.2. 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.

7.4. 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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

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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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)”.

8. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La Dirección del ICFE y el Asesor de Gestión Integral, se aseguran de que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental se planifique de manera rigurosa para cumplir con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001 e ISO 14001. Esto implica la identificación de los procesos de la Entidad, así como su secuencia, interacción y controles, con el fin de garantizar su eficacia.

Para asegurar el éxito de cada proyecto de inversión, se proporcionan los recursos humanos, financieros, de equipos y de información necesarios. Además, cuando se realizan cambios en el Sistema Integrado de Gestión, el asesoramiento en planificación y el delegado para el Sistema Integrado de Gestión se encargan de garantizar la integridad del sistema mediante revisiones documentales y auditorías.

8.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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.

8.1.1. 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 previsibles.

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)*.

8.1.2. 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)*.

Los requisitos legales que le aplican a los diferentes procesos se encuentran definidos en el normograma de la Entidad *ICFE-M-12-F-01 Normograma*.

8.1.3. 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:

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

- 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.
- Normograma: en el documento: ICFE-M-12-F-01 Normograma.
- Riesgos y oportunidades: en el documento ICFE-M-09-F-01 Mapa de Riesgos y Oportunidades.

8.2. 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 y en la parte inferior los indicadores propuestos para cada uno de ellos:

OBJETIVOS	INDICADORES
Desarrollar proyectos de construcción de vivienda fiscal, ampliando la oferta a nivel nacional.	• Viviendas construidas • Avance en la construcción
Mejorar la oferta de servicios para los usuarios y sus familias	• Construir parques infantiles en las seccionales • Capacitar el personal en atención y relacionamiento con el usuario • Realizar adecuación y mantenimiento a las áreas comunes

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

OBJETIVOS	INDICADORES
Fortalecer los canales de comunicación con las partes interesadas	• Actualizar el contenido del Portal Web, en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública • Mejorar la comunicación con los usuarios
Gestionar eficientemente los recursos apropiados para la construcción de viviendas fiscales	• Ejecución presupuestal para construcción de viviendas
Desarrollar proyectos de mantenimiento preventivo y recuperativo de vivienda fiscal, mejorando el estado de las mismas.	• Realizar mantenimientos estructurales a las viviendas fiscales • Realizar mantenimientos preventivos – correctivos a las viviendas fiscales
Gestionar eficientemente los recursos apropiados para el mantenimiento de las viviendas fiscales.	• Ejecución presupuestal para mantenimiento de viviendas
Mejorar el Sistema de Gestión Documental, alineado a la política de racionalización y simplificación de Trámites.	• Formular y ejecutar el proyecto para el fortalecimiento de la Gestión Documental y Archivística
Mejorar el Sistema Integrado de Gestión, enfocado al cliente, Seguridad y Salud en el Trabajo, medio ambiente y sistemas de información.	• Mantener la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental • Alcanzar un puntaje de 87 puntos en la Calificación del Formulario Unico de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG • Implementar el SG-SST alineado al Sistema Integrado de Gestión del ICFE
Desarrollar los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, en función al Plan de Formalización Laboral en Igualdad y Equidad	• Tramitar ante el VVGSED el proyecto de formalización laboral del ICFE
Formular desarrollos que permitan la constante mejora del Sistema de Información de Administración de Inmuebles Fiscales SAIMF	• Formular actividades para generar desarrollos y mejoras al SAIMF

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

OBJETIVOS	INDICADORES
Adoptar una estrategia de Gestión del Talento Humano, alineada al PND y el Decreto 612 de 2018	Alcanzar un puntaje de 85 puntos en la Calificación del FURAG de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
Gestionar espacios para el almacenamiento seguro de la información de la Entidad.	Gestionar el servicio de almacenamiento externo de información
Formular el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, alineado a las políticas de gobierno y a la plataforma estratégica de la Entidad.	Formulación y cumplimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2023 - 2026

8.1.4 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.

9. GESTIÓN DE RECURSOS

9.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE) se encarga de identificar y suministrar los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental. Esto se realiza con un enfoque constante en la satisfacción de los requisitos de los usuarios, así como en la prevención de la contaminación y la preservación 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.

9.1.1. Personas

El ICFE garantiza contar con el personal adecuado para llevar a cabo eficientemente todos los procesos que conforman su estructura. Para ello, se selecciona al personal competente en función de su educación, formación, habilidades y experiencia pertinentes. Este criterio se respalda mediante la aplicación de los documentos y directrices del proceso de Gestión de Talento Humano.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

9.1.2. 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*.

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército (ICFE) dispone de la infraestructura necesaria para llevar a cabo sus actividades en su sede administrativa en Bogotá. En el ámbito de las obras, la provisión de infraestructura constituye una parte esencial de las actividades preliminares de planificación de cada proyecto, detallada en los informes de desarrollo correspondientes. Esta infraestructura abarca las instalaciones físicas, los equipos requeridos para las labores y los servicios de comunicación y transporte. Para asegurar su mantenimiento, se han establecido los procedimientos detallados en el Instructivo ICFE-I-01 para el Mantenimiento de Infraestructura, Maquinaria, Herramientas e instalaciones locativas, así como en el Instructivo ICFE-P-152 para el plan de mantenimiento correctivo y preventivo para los vehículos.

9.1.3. Ambiente para la operación

En la sede administrativa, el ICFE proporciona un entorno laboral seguro, saludable y propicio, en línea con las mejores prácticas y los requisitos legales vigentes.

Para garantizar este ambiente de trabajo favorable, se ha establecido un Código de Integridad que define las políticas operativas y establece el compromiso tanto de la Dirección como de los empleados con la promoción de un entorno laboral adecuado.

Además, la institución cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), gestionado por el personal especializado del área de Gestión Integral. A esto se suma un estudio del Clima Organizacional elaborado por el departamento de Talento Humano, que proporciona información clave para la toma de decisiones relacionadas con el bienestar y la capacitación del personal.

9.1.4. 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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 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.

9.1.5. 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).

9.2. COMPETENCIA

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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 Instituto cuenta con el ICFE-P-15 Plan institucional de capacitación, documento que requiere actualización anual, en el que se 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.
- 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 pertenencia e importancia de sus actividades para el logro de estos.

9.3. TOMA DE CONCIENCIA

La entidad implementa medidas para asegurar que los empleados comprendan la importancia, aplicabilidad y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, así como cómo cada actividad dentro de los procesos y procedimientos contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales. Con el objetivo de fomentar una cultura de calidad, prevención de la contaminación y protección del medio ambiente, se llevan a cabo capacitaciones, sensibilizaciones, acompañamientos y asesorías. Cada líder de proceso es responsable de

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

proporcionar retroalimentación a todos los empleados a su cargo en relación con estas iniciativas.

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.

9.4. COMUNICACIÓN
9.4.1. 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.
- Reuniones semanales de jefes o responsables de procesos llamadas Reuniones Administrativas, donde se exponen por cada uno de los participantes la gestión realizada, mostrándose los avances en los indicadores del cumplimiento de los planes de acción y de los planes de mejoramiento, a cargo de Planeación estratégica.
- 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.
- Sistema de gestión documental, actualmente se maneja el controldoc, herramienta para el manejo oficial de la comunicación interna y externa del ICFE.
- 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	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 / Lista 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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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
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.	Cuatrimstral.	
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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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.

HORIZONTAL	MENSAJE	EMISOR	RECEPTOR	CANAL	PERIODICIDAD	REGISTROS
	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 los procesos.	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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

VERTICAL ASCENDENTE	Informe de Indicadores de Gestión	Responsable de proceso	Representante de la Dirección / Asesor de Planeación	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.
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, Reclamos, solicitudes y felicitaciones	Cliente	Responsable de Atención al Usuario	Telefónico, presencial o vía web	De acuerdo con las deficiencias de los productos o servicios	Módulo de PQRSCF
	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.

9.4.2. Comunicación externa

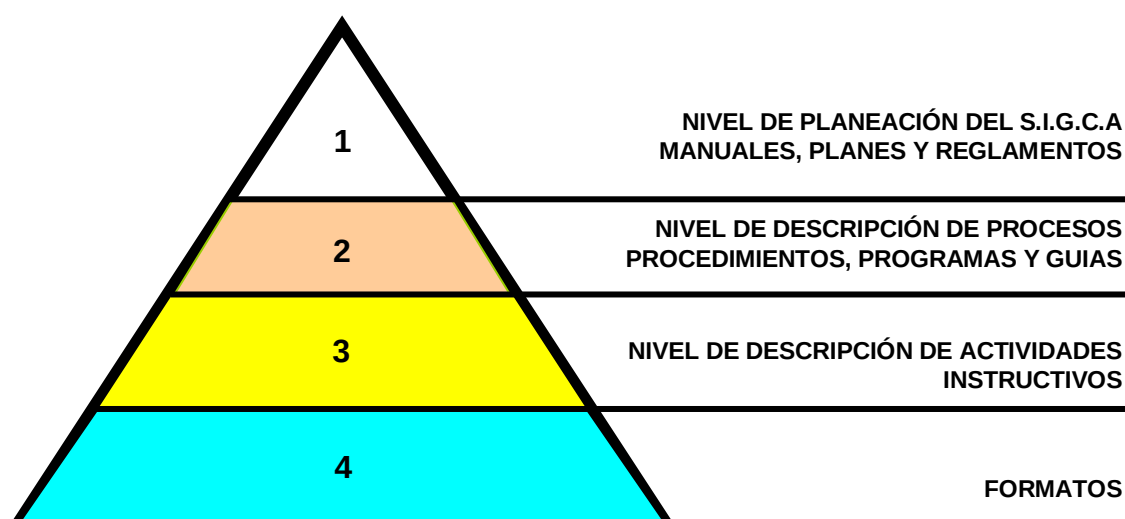
El ICFE comunica externamente información pertinente del sistema integrado de gestión y su desempeño a través de la página web de la organización.

9.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El sistema documental del ICFE incluye este Manual Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, respaldado por los procesos específicos de la entidad detallados en las caracterizaciones, los procedimientos documentados y cualquier otro documento necesario para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

Este manual constituye una referencia fundamental para las operaciones del ICFE y refleja su política en materia de gestión de calidad y medio ambiente. Debe ser utilizado como estándar por todas las áreas como una herramienta para el control de la calidad y del medio ambiente, garantizando confiabilidad de los servicios ofrecidos y promoviendo el desarrollo de procesos de mejora continua. El sistema documental, representado en la figura siguiente, está estructurado de la siguiente manera:



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 manuales, planes y reglamentos 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, programas y guías 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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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

En el ICFE, se emplean formatos destinados a contar con información que respalde la calidad exigida para los servicios ofrecidos, todo ello dentro de un marco de controles en calidad y ambiente. Estos registros constituyen una evidencia tangible de que el sistema integrado de gestión de la Entidad ha sido implementado adecuadamente y de que sus operaciones se llevan a cabo conforme a los estándares establecidos. Además de los formatos, los registros pueden adoptar diversas formas, como etiquetas, marcas, calcomanías y otros medios, que sirven para identificar las características de los insumos, productos, equipos e instrumentos de la organización, entre otros aspectos relevantes

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*, diseñado por el ICFE se podrá encontrar información acerca del proceso documentado con su respectivo título, codificación, objetivo y responsable. Los documentos internos no vigentes como procedimientos obsoletos, caracterizaciones, entre otros se conservan en el listado de documentos.

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

Se ha definido el procedimiento documentado Control de Registros, el cual contempla el sistema para la gestión del archivo documental de la Entidad en medio físico y magnético.

El Sistema de Gestión Integrado de la Entidad incluye la información documentada requerida por las normas Integrado; y la información documentada que la Entidad determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión Integrado. La información documentada puede estar en cualquier medio que permita de manera controlada evidenciar hechos de calidad. Lo relativo a esta directriz se amplía en los procedimientos de Control de Documentos y Control de Registros.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

Para los documentos internos y externos de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables a la Entidad, se ha definido también el sistema de gestión documental de la Entidad para el control de los documentos y como evidencia documentada.

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

9.6. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

En el procedimiento documentado “Control de Documentos”, se establece la metodología para el control de los documentos internos (caracterizaciones, procedimientos, manuales, matrices, guías, formatos, matrices etc.) que conforman el Sistema de Gestión Integrado garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, identificación y prevención de uso de obsoletos. Todo documento controlado se incluye en el Listado Maestro de Documentos.

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.

9.7. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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).

10. OPERACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del MIPG, la operación de la Entidad en su misionalidad se articula con la dimensión “Gestión con Valores para Resultados”

10.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación de obras nuevas y mantenimientos estructurales se lleva a cabo a través de planes integrados de gestión, los cuales son elaborados conjuntamente por el contratista y la interventoría, siguiendo la guía proporcionada por el ICFE para la elaboración de planes de

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

manejo. Dichos planes se presentan a la supervisión antes del inicio de la obra para su aprobación, y posteriormente se realiza un seguimiento continuo.

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.

10.1.1. 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.
- 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*.

10.2. 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 turno de espera asignado por atención al usuario.

Los requisitos relacionados con el mantenimiento se determinan inicialmente en la solicitud de mantenimiento que se realiza por los canales de comunicación establecidos por la Entidad. Los administradores hacen la solicitud de material al oficial de mantenimiento mediante el aplicativo empleado por la Entidad.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

El diseño y desarrollo de obras nuevas o mantenimiento estructural se basa en las necesidades determinadas por la disponibilidad presupuestal para inversión. El proceso de diseño se adapta a este presupuesto, así como a los requisitos y observaciones establecidos por la Dirección. Todos los requisitos legales relacionados con los proyectos de inversión se identifican en los elementos de entrada al diseño.

Para asegurar la plena definición y documentación de todos los requisitos exigidos por el cliente o usuario, así como su satisfacción dentro del plazo y recursos disponibles, el ICFE se apoya en el Manual ICFE-M-04 Manual de Contratación. Para estructurar adecuadamente los procesos contractuales, se debe atender a los requisitos específicos de las distintas fases de contratación. Antes de proceder a la firma de cualquier contrato, se lleva a cabo una revisión minuciosa de los pliegos de licitación y demás condiciones contractuales mediante un proceso sistemático. Esta etapa involucra la creación de los Comités de Contratación de la Entidad, así como la participación de profesionales de diversas disciplinas que conforman el Comité Asesor de Licitaciones.

En cuanto a la asignación de vivienda fiscal, se consideran los traslados de los oficiales y suboficiales. Además, la Entidad ha establecido requisitos indispensables en los acuerdos generados para la asignación de viviendas. Una vez la Entidad recibe el radicado de solicitud para el lugar requerido por la necesidad del servicio, se asigna un turno para la asignación correspondiente.

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

10.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Mediante la implementación del Procedimiento ICFE-P-06 Diseño de proyectos de construcción y mantenimiento recuperativo y/o estructural de vivienda fiscal, el ICFE garantiza el cumplimiento de los requisitos de ingeniería y arquitectura, especialmente cuando estos elementos forman parte integral del contrato.

10.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

A través de la colaboración entre los grupos de adquisición y suministros, el grupo financiero y el respaldo de diversas áreas funcionales, se establecen los mecanismos esenciales para definir y controlar los procesos, productos y servicios proporcionados por proveedores externos en términos de calidad y medio ambiente para el funcionamiento y cumplir la misionalidad de la Entidad.

10.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

El ICFE tiene las siguientes actividades identificadas para cumplir su misionalidad en cumplimiento a los requisitos del cliente y a la conservación del ambiente.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

- ✓ 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.
- ✓ 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.

10.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para llevar a cabo la liberación de los servicios, la entidad establece que cada líder es responsable de la entrega de los productos o servicios de su respectivo proceso. El líder puede delegar la aprobación de los servicios y/o productos, ya que cuenta con la información documentada y registrada en la matriz de requisitos.

La aprobación para la liberación de los productos o servicios debe ser documentada de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio, demostrando que con esta aprobación se cumplen los requisitos establecidos.

El seguimiento y la medición del proceso de asignación y mantenimiento de viviendas fiscales se realizan a través de inspecciones administrativas en cada conjunto y seccional, así como mediante la inspección muestral de las órdenes de mantenimiento finalizadas. Además, se considera la medición de la satisfacción de los usuarios en ambos casos.

10.7. 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

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

constructivo según aplique, o se programa una intervención de mantenimiento estructural. Estas se documentan y se determina el mejoramiento según el caso.

11. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Este numeral se articula con la cuarta dimensión del MIPG “Evaluación de Resultados”, en razón a la importancia de conocer permanentemente los avances en la Gestión del ICFE, el logro de los resultados y metas propuestas, así como la implementación de las acciones pertinentes.

11.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La entidad recopila y analiza datos pertinentes para demostrar la idoneidad, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente. Esta evaluación se lleva a cabo para identificar áreas donde se puede mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema, utilizando indicadores de gestión y resultados generados por el plan de acción, basados en todas las actividades del proceso.

En el procedimiento Seguimiento y Medición a la Planeación Estratégica Institucional se describen los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Cada uno de los indicadores de gestión cuenta con una hoja de vida en la que se establece el método matemático, la frecuencia y los elementos de trazabilidad de la medición, la Entidad cuenta con un sistema de información que permite almacenar la información y emitir reportes para análisis de datos y trimestralmente se desarrolla un informe de desempeño de los procesos donde se consolida la información de seguimiento y medición del Sistema de Gestión Integrado.

Igualmente, se elaboran informes de Cumplimiento del Plan de Acción Institucional relacionado con la eficacia de las metas establecidas en el PAI.

La Oficina Asesora de Planeación tiene la responsabilidad de consolidar trimestralmente los informes que respaldan el cumplimiento de los indicadores reportados en el avance de los planes de acción. Estos informes son insumo para evaluar el desempeño de los procesos. Se ha establecido que, para aquellos indicadores que excedan el 100% en su cumplimiento, se considerará como máximo el 100%. Sin embargo, cada líder de proceso debe justificar clara y precisamente en sus informes de avance las razones por las cuales se ha superado el 100%.

El objetivo es proporcionar información completa, íntegra, real y verídica relacionada con los avances de los planes institucionales y los procesos del ICFE.

Se llevan a cabo reuniones de análisis estratégico, donde se analiza el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos que guían la toma de decisiones de la Dirección.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
VERSIÓN: 11		
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

Los niveles de los indicadores son:

- **ESTRATÉGICOS:** Cuando corresponde al cumplimiento de un objetivo estratégico.
- **OPREACIONALES:** Es un indicador de proceso que mide las acciones o tareas individuales de un procedimiento, un proyecto o programa.

Los tipos de indicador para este nivel son: efectividad, eficacia, eficiencia, economía ambiental, equidad.

La Entidad cuenta con indicadores que permiten evaluar la efectividad en la prestación del servicio, así como indicadores de impacto en los procesos que contribuyen al logro de la misión.

Para los indicadores relacionados con las iniciativas estratégicas definidas en el Plan Anual de Inversiones (PAI), se establecerán cronogramas de actividades correspondientes. Estos cronogramas serán utilizados por cada líder de proceso para reportar periódicamente los avances respectivos.

El rendimiento de los procesos se evaluará en función del promedio de cumplimiento tanto de los indicadores estratégicos como de los operativos.

El proceso de Gestión del Trámite realiza el seguimiento de los resultados de las encuestas sobre la satisfacción, necesidades y expectativas de los afiliados y usuarios.

Otro aspecto crucial es la medición del índice de gestión y desempeño institucional, evaluado mediante el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG). Los resultados son publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este instrumento mide el cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño de la Entidad, y en base a los resultados obtenidos se formula el correspondiente Plan de Acción, que es monitoreado por la Oficina Asesora de Planeación.

11.1.1. 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, demandas y felicitaciones y así re dirigir las 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 se tiene 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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).

11.1.2. Evaluación de Cumplimiento

El ICFE establece, implementa y mantiene las actividades necesarias para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de calidad y ambiente 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*.

11.2. 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.

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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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.

11.3. 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:

- 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

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.

12. MEJORA

12.1. 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 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.

12.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se evidencia una no conformidad, 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.

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

- 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.

13.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.

14.REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ICFE-M-02	Manual de Funciones y Competencias
ICFE-I-13	Instructivo de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales
ICFE-I-13-F-01	Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales
ICFE-I-14	Instructivo de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal
ICFE-I-14-F-01	Matriz de Identificación y Verificación de Cumplimiento Legal
ICFE-M-09-F-01	Mapa de Riesgos y Oportunidades
ICFE-P-05	Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto
ICFE-P-16	Administración de personal
ICFE-P-40-F-02	Listado Maestro de Documentos
ICFE-P-90	Plan de emergencias y se conserva en los formatos
ICFE-P-122-F-01	Reporte de emergencias ambientales
ICFE-P-89-F-02	Informe de simulacro
ICFE-M-04	Manual de Contratación

CÓDIGO: ICFE-M-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 11	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL	
EMISIÓN: 19 ABRIL 2024		

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ICFE-P-06	Diseño de proyectos de construcción y mantenimiento recuperativo y/o estructural de vivienda fiscal
ICFE-P-48	Medición de la satisfacción del usuario
ICFE-P-74	Revisión Por la Dirección
ICFE-P-40	Control de documentos

15. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
08	15/04/2019		Se actualiza por la integración del sistema gestión ambiental
09	17/11/2020		Se actualiza incluyendo a la asesoría de gestión integral y se incluye cruce MIPG
10	02/08/2021	5.2.1	Se actualiza la política integrada
11	19-04-2024	6.1.	Se actualiza el documento con el nuevo plan estratégico institucional para el cuatrienio.
		6.1.13	Se incluyen los valores de los servidores públicos.