

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



CÓDIGO: ICFE-CR-04

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

TIPO DE PROCESO: MISIONAL.

PROCESO: SERVICIO AL USUARIO Y MANTENIMIENTO VIVIENDA USUARIO

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador Grupo de Atención al Usuario y mantenimiento

OBJETIVOS DEL PROCESO: Atender al usuario, solucionar inquietudes, dar trámite a la documentación así como realizarles el respectivo mantenimiento a las viviendas fiscales. mismas

ALCANCE DEL PROCESO: Mantener la satisfacción hasta y mantenimiento de dicha vivienda

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Responsable actividad	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Alta Dirección.	D.A.F.P	Política de administración de riesgos ICFE y guía de administración de riesgos	P 1. <u>Formulación de Riesgos y Oportunidades:</u> Identificar, analizar y valorar tanto los riesgos como las oportunidades que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades del proceso.	Coordinador de atención al Usuario	Mapa de Riesgos	Proceso de Atención al Usuario.	
		Solicitudes de mantenimiento	P Planificación de los servicios de mantenimiento de acuerdo con prioridades		Asignación de funcionarios de acuerdo con especialidad (Aplicativo)		
	Oficiales, Suboficiales y civiles de la fuerza	Dudas e Inquietudes, llamadas telefónicas, correos electrónicos y físicos, formato solicitud de vivienda	H 2. <u>Atencion al Usuario:</u> dar información solicitada al usuario ● trámite de solicitud de vivienda y ● trámite se solicitud de mantenimiento	Atencion al Usuario	Información veraz y actualizada	.	Oficiales, Suboficiales y civiles de la fuerza
	Oficiales, Suboficiales y civiles de la fuerza	Dudas e Inquietudes.	H 3. <u>Recepción de Requerimientos</u> Peticiónes, quejas y Reclamos ● procedimiento: tratamiento de las quejas y reclamos	Atencion al Usuario.	Requerimiento s contestados	.	Oficiales, Suboficiales y civiles de la fuerza

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



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: ICFE-CR-04

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Responsable actividad	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Oficiales, Suboficiales y Civiles activos de la Fuerza		Recepción de solicitudes de mantenimiento	H 5. <u>Mantenimiento de viviendas fiscales:</u> Preventivos y correctivos para la habitabilidad de las viviendas fiscales ● Procedimiento mantenimiento de viviendas fiscales.	Oficial de mantenimiento	Realización del mantenimiento	Oficiales, Suboficiales y Civiles activos de la Fuerza	
Atención al Usuario.		Formato de Encuestas.	V 4. <u>Medición de la satisfacción:</u> encuestas de satisfacción al usuario.	Atención al Usuario.	Encuestas tabuladas y analizadas	Proceso de Atención al Usuario.	
Jefe de atención al Usuario.		Plan de Acción.	V 5. <u>Realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación:</u> Gestión del proceso	Coordinador de atención al Usuario	Informe Trimestral de gestión	Alta Dirección	
Jefe de atención al Usuario.		Informe Trimestral de gestión.	A 6. <u>Tomar acciones correctivas preventivas y tratamiento:</u> mejoramiento continuo del proceso y organización	Subdirector de Inmuebles	Acciones correctivas, preventivas y de tratamiento	Alta Dirección	

Aspectos Ambientales	Impactos Ambientales	Requisito(s) Legal Asociado(s)	Plan de Acción Asociado	Descripción de las Buenas Prácticas Ambientales Para Implementar
Gestión Administrativa				
Consumo de papel.	Presión sobre el recurso maderero.	Directiva Presidencial 09 de 2018.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Papel.	Realizar impresiones a doble cara. No imprimir correos electrónicos. Disponer en las bandejas correspondientes el papel que se puede reutilizar.
Consumo de energía.	Presión sobre el recurso agua.	Resolución 549 de 2015. Directiva Presidencial 09 de 2018.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Energía.	Apagar computadores y luces cuando no se estén utilizando.

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



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: ICFE-CR-04

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

		Resolución 1874 de 2019.		
Consumo de agua.	Presión sobre el recurso agua.	Resolución 549 de 2015. Directiva Presidencial 09 de 2018. Resolución 1874 de 2019.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Agua.	Utilizar racionalmente el recurso hídrico y notificar al proceso correspondiente en caso de identificar fugas.
Generación de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables.	Contaminación del suelo.	Resolución 799 de 2012.	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales, Peligrosos y Especiales.	Separar los residuos sólidos generados en la fuente.
Generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.	Contaminación del suelo.	Decreto 284 de 2018.		Notificar al proceso correspondiente y hacer la entrega de este.
Generación de residuos peligrosos.	Contaminación del suelo.	Decreto 4741 de 2005.		Notificar al proceso correspondiente y hacer la entrega de este.
	Operación			
Consumo de energía.	Presión sobre el recurso agua.	Resolución 549 de 2015. Directiva Presidencial 09 de 2018. Resolución 1874 de 2019.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Energía.	Apagar computadores y luces cuando no se estén utilizando.
Consumo de agua.	Presión sobre el recurso agua.	Resolución 549 de 2015. Directiva Presidencial 09 de 2018. Resolución 1874 de 2019.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Agua.	Utilizar racionalmente el recurso hídrico y notificar al proceso correspondiente en caso de identificar fugas.
Generación de residuos de construcción y demolición (escombros).	Contaminación del suelo.	Resolución 472 de 2017.	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales, Peligrosos y Especiales.	Almacenar en un área debidamente señalizada, y cubierto con polisombra, cercada con cinta de peligro.

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



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: ICFE-CR-04

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

			Notificar a quien corresponda para gestionar la recolección y disposición adecuada del residuo.
Generación de residuos peligrosos (envases de pintura, disolventes, trapos impregnados con sustancias químicas peligrosas, brochas, rodillos, luminarias, cartón y/o plástico impregnado de sustancias químicas peligrosas).	Contaminación del suelo.	Decreto 4741 de 2005.	Almacenar en el contenedor correspondiente. Notificar a quien corresponda para gestionar la recolección y disposición adecuada del residuo.
Generación de residuos de aparatos eléctricos y eléctricos -RAEE's-. (cables)	Contaminación del suelo.	Decreto 284 de 2018.	Almacenar en el espacio, contenedor o bolsa correspondiente. Notificar a quien corresponda para gestionar la recolección y disposición adecuada del residuo.
Generación de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables.	Contaminación del suelo.	Resolución 799 de 2012.	Separar los residuos sólidos generados en la fuente. Notificar a quien corresponda para gestionar la recolección y disposición adecuada del residuo.

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



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: ICFE-CR-04

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

Documentos Relacionados	Requisitos	Registros Relacionados
ICFE-P-10 MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES Y ÁREAS COMUNES BOGOTÁ ICFE-CR-04 CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIO AL USUARIO ICFE-P-12 ATENCIÓN AL USUARIO ICFE-P-48 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ICFE-P-86 MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS FISCALES Y ÁREAS COMUNES NACIONAL ICFE-P-107 ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO ICFE-P-114 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES ICFE-P-128 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS ICFE-P-180 PROCEDIMIENTO CONTROL DE COMBUSTIBLE DE MANTENIMIENTO ICFE-P-182 PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN DE PÓLIZAS	<u>NORMATIVOS:</u> • Norma ISO 9001:2015 Ver Matriz de Responsabilidades. • Norma ISO 14001:2015. <u>LEGALES:</u> Ver Matriz de Requisitos Legales Acuerdo 002 / 2018	Ver listado maestro de registros - TRD

Recursos	Indicadores	Riesgos/Controles
Talento Humano Infraestructura Ambiente de Trabajo	Ver Manual de Indicadores	Ver Mapa de Riesgos

Elaboró	Revisó	Aprobó
EP. JAIRZINHO BARCO CORREA Coordinador grupo servicio al usuario	Ing. JAIRO ARTEAGA VELASQUEZ Coordinador de Calidad	MY. DIEGO FERNANDO GIRALDO Subdirector de Inmuebles ICFE