¿Qué es Sistema de Gestión Integrado Calidad - Meci?

El Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a la NTCGP 1000:2009 está conformado por el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Desarrollo Administrativo que permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado.

- El Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades. Promueve la transparencia y la comunicación con el cliente, garantizando el fácil acceso a la información. (Ley 594 de 2000 y Ley 962 de 2005).

- El Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional.

- El Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión.

En la Alcaldía de Armenia se adoptó mediante la Resolución No.0363 de junio 26 de 2008.

¿Qué es Calidad?

Es el grado de cumplimiento de un conjunto de requisitos en la prestación de un servicio o entrega de un producto.

Manual de Calidad
Manual de Procesos y Procedimientos

En la Alcaldía de Armenia se adoptaron estos manuales mediante la Resolución No.2382 de octubre 7 de 2008 “Refrendación de la Documentación del SGC aprobada”. Actualmente se tiene la Documentación Oficial del SGC publicada en la intranet (Aplicativo Beesoft), por Macroprocesos y Procesos .

Valores

(Establecidos en el en el Código de Ética
Res. 751 del 26 de Septiembre/08)

1. **Respeto:** Aceptar las opiniones y actitudes del otro, asumiendo un trato amable y cordial.

2. **Responsabilidad:** Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Realizar nuestros actos de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

3. **Compromiso:** Hacer el trabajo pensando siempre en el desarrollo de la Administración Municipal´, aplicando nuestras capacidades y conocimientos en beneficio de los grupos de interés.

4. **Solidaridad:** Participación permanente en procura de contribuir con la realización de objetivos y propósitos de nuestra entidad y equipos de trabajo.

5. **Honestidad:** La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de otros. Su forma de vivir es congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia los grupos de interés, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es establecido.

6. **Transparencia:** Es actuar con objetividad, rectitud, claridad y decoro, sin asomo de duda, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante los equipos de interés.

7. **Tolerancia:** Tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo, aceptar, concertar con los demás, respetando su diversidad cultural y de pensamiento. Acepta la posibilidad de los errores personales y de los otros, de las equivocaciones propias y de los demás.

8. **Justicia:** Es actuar con equidad, tomar decisiones acertadas regidas por principios de igualdad, éticos, objetivos equilibrados y con celeridad para buscar el beneficio general.

Principios

(Establecidos en el Código de Ética, aprobado mediante resolución 751 del 26 septiembre de 2008)

1. Cuidar y respetar la vida en todas las formas como un imperativo.
2. Reconocer la prevalencia del interés general sobre el particular.
3. Sus actuaciones se enmarcan en el cumplimiento de la normatividad vigente.
4. Reconocer que los bienes públicos son sagrados y se deben ejecutar de manera clara y transparente.
5. El principal activo del Municipio de Armenia es su talento humano.
6. Buscar permanentemente satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
7. Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.
8. Revisar permanentemente sus actuaciones para detectar desviaciones o ineficiencias y corregirlas oportunamente.
9. Otorgar a todas las personas un trato amable, cordial, ecuánime, oportuno y con calidad.
10. Rendir cuentas a la comunidad sobre los resultados de la gestión.

	MAPA DE PROCESOS	Código: R-DP-PDE-SGC-053
		Fecha: 11/04/2011
		Versión: 002
		Página 1 de 1

PLATAFORMA ESTRATÉGICA VERSIÓN 2

ALCALDÍA DE ARMENIA

MISIÓN INSTITUCIONAL

La Administración Municipal de Armenia Quindío, trabaja en la dinamización y soporte del cumplimiento de su Plan de Desarrollo y los cometidos estatales, con un Sistema de Gestión Integrado de alta efectividad basado en la profesionalización de sus servidores públicos, en procura de los más altos estándares de desempeño individual e institucional.

VISIÓN INSTITUCIONAL

La Administración Municipal, bajo los criterios de ética, la moral y las buenas costumbres, aplicando los principios constitucionales y legales de la Función Administrativa, se está posicionando como la mejor entidad de alta gerencia pública de la región, promoviendo más y mejores oportunidades de desarrollo sostenible, a través de cada uno de sus componentes y en procura de mejores condiciones de vida para sus ciudadanos.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Administración Municipal de Armenia con fundamento en su direccionamiento estratégico, cumple sus funciones constitucionales y legales con los más altos estándares de calidad enfocados a los requisitos del cliente, mediante el mejoramiento continuo en todos sus procesos, con un talento humano competente y comprometido con la gestión institucional.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1.Cumplir con el Plan de Desarrollo orientando la administración municipal hacia el logro de sus metas.

2.Prestar servicios ágiles, eficientes y de calidad.

3.Enmarcar el actuar de la administración bajo los parámetros constitucionales y legales.

4.Fortalecer las competencias y compromiso de los servidores públicos.

5.Mejorar continuamente la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos.

Instancias de Responsabilidad

Equipos Operativos CALIDAD-MECI: creados en cada proceso, se encargan de asesorar y coordinar la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad al interior de las dependencias y hacer entrega de éstos a los Responsables de Procesos para su revisión y aprobación.

Responsables de Procesos: Alcalde(sa), Secretarios de Despacho y Directores de Departamento, quienes revisan y verifican que el documento presentado por el Comité Operativo es adecuado, claro y exacto, para así aprobarlo y entregarlo al líder de dicho comité, quien debe solicitar su incorporación al Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.

Administrador de Calidad: funcionario líder designado por el Alcalde(sa), quien recepciona las solicitudes de mejora, revisa, acepta y codifica a través del software del Sistema de Calidad los documentos y formatos aprobados por el responsable de cada proceso.

Comité Operativo del Sistema de Gestión Integrado - SGI: Conformado por el Representante de la Alta Dirección, el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad, el líder del MECI, líder de Administración del Riesgo, líder de Control Interno, apoyan la Alta Dirección en la revisión de documentos oficiales del SGC, sirven como canal de información, asesoría y sensibilización de estos temas en plenarias con líderes de equipos operativos CALIDAD-MECI, contribuyendo al proceso de mejora continua del sistema.

Representante Alta Dirección: el Alcalde(sa) designó al Director del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional mediante la Resolución No. 366 de junio 26 de 2008, quien es el encargado de liderar los procesos de CALIDAD y MECI en la entidad, debe presentar ante el Comité de Calidad los documentos oficiales del SGC, además aprueba los Programas y Planes de Auditorías Internas y Externas, las Caracterizaciones de Procesos, los Procedimientos obligatorios de la norma, los Anexos, los Formatos e Instructivos.

Comité de Calidad: conformado por el Alcalde(sa), Secretarios de Despacho y Directores de Departamento, encargado de aprobar en Consejo de Gobierno los documentos oficiales como son Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Manual de Procesos y Procedimientos y Código de Ética.

Representante Legal: Alcalde(sa), quien adopta mediante Acto Administrativo los documentos oficiales del Sistema de Gestión de Calidad.

Mayor Información:

Nombres y Apellidos	Instancias SGI - MECI	Dirección	Teléfono	Correos Institucionales
John William Suárez Muñoz	Representante Alta Dirección	Piso Principal CAM - Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	7417100 Ext. 221	jsuarez@armenia.gov.co
Anabella Katterina Cortés Sánchez	Administradora Calidad - Meci	Piso 3 CAM - Departamento Administrativo de Planeación	7417100 Ext. 317, 320	acortes@armenia.gov.co

www.armenia.gov.co

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO CALIDAD - MECI

Directorio Responsables de Procesos y Líderes Equipos Operativos Calidad - Meci

Proceso	Dependencia Responsable	Gerente de Proceso	Líder de Proceso Comité Operativo	Teléfono / Fax	Correos Institucionales / Página Web
1 GESTION GERENCIAL	Despacho Alcaldesa	Ana María Arango Álvarez Alcaldesa	Jorge Humberto Torres Hernández	7417100 Ext. 804	amarango@armenia.gov.co jtorres@armenia.gov.co
2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Departamento Administrativo de Planeación	Fernando Arias Romero Director	Hernando Orozco García	7417100 Ext. 308, 320	farias@armenia.gov.co horozco@armenia.gov.co
3 PLANIFICACION Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO		Fernando Arias Romero Director	John Eduard Parra Peña	7417100 Ext. 311	farias@armenia.gov.co eparra@armenia.gov.co
4 DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	Secretaría de Desarrollo Económico	Rodrigo Jaramillo Uribe Secretario	Luz Angelly Carrillo	7417100 Ext. 313	rjaramillo@armenia.gov.co lcarrillo@armenia.gov.co
5 OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Secretaría de Infraestructura	María Cristina Muñoz Gutiérrez Secretaria	Patricia Cuero Londoño	7417100 Ext. 407, 411	mcmunoz@armenia.gov.co pcuero@armenia.gov.co
6 DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	Secretaría de Desarrollo Social	Carolina Ramírez Villa Secretaria	Harold Arbey Bedoya Quiroga	7417100 Ext. 110	cramirez@armenia.gov.co hbedoya@armenia.gov.co
7 DESARROLLO INTEGRAL DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL (SGSSS) EN SALUD A NIVEL MUNICIPAL	Secretaría de Salud	Sylvia María Acosta Botero. Secretaria	Diana Patricia Loaiza Sánchez	7417100 Ext. 201-231-136-204	sacosta@armenia.gov.co dloaiza@armenia.gov.co
8. SERVICIO EDUCATIVO	Secretaría de Educación	Alvaro Arias Velásquez Secretario	Alba Marina Ocampo Cano	7417100 Ext. 125-105	alarias@armenia.gov.co aocampo@armenia.gov.co
9. GOBIERNO	Secretaría de Gobierno y Convivencia	Debbie Duque Burgos Secretaria	Gloria Cecilia García García	7417100 Ext. 202-210-212	dduque@armenia.gov.co gcgarcia@armenia.gov.co
10. TRÁNSITO Y MOVILIDAD	Secretaría de Tránsito y Transporte	Juan José Gómez Bustamante – Secretario	Gonzalo Garzón Díaz	7442521-7449296 - 7442051 Fax	jgomez@armenia.gov.co ggarzon@armenia.gov.co
11. SERVICIO AL CLIENTE	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	John William Suárez Muñoz – Director	Sonia Lucía Herrera Franco	7417100 Ext. 221,223	jsuarez@armenia.gov.co sherrera@armenia.gov.co
12. TALENTO HUMANO		John William Suárez Muñoz – Director	Diana Milena Castro Sánchez	7417100 Ext. 221,227	jsuarez@armenia.gov.co dmcastro@armenia.gov.co
13. GESTION ADMINISTRATIVA	Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	Andrés Leonardo Sánchez Quintero – Director	Oscar García Montes	7417100 Ext. 215,217,218	asanchez@armenia.gov.co osanchez@armenia.gov.co, ogarcia@armenia.gov.co
14. GESTION FINANCIERA	Departamento Administrativo de Hacienda	Ángela María Monsalve Valencia – Directora	Nora Elcy Molina Huertas	7417100 Ext. 701,703,704,115, 163	hacienda@armenia.gov.co nmolina@armenia.gov.co
15. JURIDICO	Departamento Administrativo Jurídico	Audrey Elena Villarreal Segura Directora	Lina María Cruz López	7417100 Ext. 305, 306	avillarreal@armenia.gov.co lmcruz@armenia.gov.co
16 CONTROL DE VERIFICACION Y EVALUACION	Departamento Administrativo de Control Interno	Diana Collazos Reyes - Directora	Luis Alejandro Bejarano Morales	7417100 Ext. 303,304	dcollazos@armenia.gov.co lbejarano@armenia.gov.co