

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. GENERALIDADES	3
2.1 Aspectos Generales del municipio de Armenia.	3
Datos Generales del Municipio.	4
Límites Generales.	4
Localización Geográfica, Temperatura y Distancia a la Capital.	4
Superficie (kms. cuadrados).	4
2.2 Presentación de la Entidad.	5
2.3 Estructura organizacional.	5
2.4 Plataforma Estratégica.	6
2.5 Procesos	6
2.6 Mapa de Procesos	7
2.7 Aprobación del Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI.	7
2.8 Administración del Manual.	8
2.9 Alcance del Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI.	8
2.10 Exclusiones de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000.....	8
3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO.....	8
3.1. Control de Documentos y Registros. (Ver anexo)	9
3.2. Acción Preventiva, Correctiva y/o de Mejora. (Ver anexo).	10
3.3. Control de Producto o Servicio No Conforme. (Ver anexo).	10
3.4. Auditoria Interna. (Ver anexo).	10
4. DESCRIPCION INTERACCION DE LOS PROCESOS.....	10
5. ANEXOS	12
DOCUMENTOS OFICIALES USO GENERAL DEL SGI	12
FORMATOS DEL SGI	12

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 2 de 13

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad tiene como objetivo establecer y comunicar la estructura y composición del Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI (SGI) del nivel central del Municipio de Armenia, con el cual se implementa el modelo con enfoque de organización por procesos, que facilita el cumplimiento de los objetivos misionales, la satisfacción de los usuarios y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizacional.

La Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública – NTCGP 1000 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI aplicable a entidades según la Ley 872 de 2003 y se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social, con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Con la implementación y mantenimiento del SGI el Municipio de Armenia presta servicios públicos en procura del mejoramiento continuo y la funcionalidad de sus procesos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, armonizado a la Estrategia de Transparencia y acceso a la información – Ley 1712 de 2014, siendo conocedores de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado Colombiano aplicando los lineamientos de la Política de Rendición de Cuentas que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado mediante Decreto 048 de 2012 “Por medio del cual se da cumplimiento a lo ordenado en los artículos 73 y 74 de la Ley 1473 de 2011 y el Decreto nacional 2641 de 2012”, así mismo, al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece lineamientos para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Este manual establece la Plataforma Estratégica con la Política y Objetivos de Calidad que aportan al logro de la misión y visión de la entidad, así como el Mapa de Procesos, el alcance del sistema en términos de la norma con sus justificaciones e interacción de procesos, los procedimientos que nos enmarca la forma de cumplir los requisitos exigidos por el ciudadano y la aplicación de la NTCGP 1000 y la Norma ISO 9001.

La experiencia adquirida con la implementación del SGI nos ha enseñado que es un instrumento de gestión que facilita la realización de labores en la Administración Municipal, que nos sirve para organizarnos y cumplir lo establecido en manuales de funciones y de procesos con el compromiso de la Dirección y del personal para la ejecución y cumplimiento de metas, objetivos e indicadores establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal acorde a leyes y normativa vigente.

***"Calidad, es cuestión de actitud de todos los miembros de la Administración Municipal...
... Inteligencia Compartida".***

ORIGINAL FIRMADO

Carlos Mario Álvarez Morales
Alcalde de Armenia

ORIGINAL FIRMADO

Claudia Patricia González Quintero
Representante de la Dirección Calidad-MECI

	MANUAL DE CALIDAD		Código: M-AM-PGG-010
	MUNICIPIO DE ARMENIA		Fecha: 30/06/2016
	Proceso 1. Gestión Gerencial		Versión: 007
	Despacho Alcalde		Página 3 de 13

2. GENERALIDADES

2.1 Aspectos Generales del municipio de Armenia.



Fuente: Carlos Humberto Hurtado, Fotógrafo Municipio de Armenia

DEPARTAMENTO	QUINDIO
MUNICIPIO	ARMENIA
CÓDIGO MUNICIPAL	63001
REGIÓN	EJE CAFETERO
SUBREGIÓN	CAPITAL
ENTORNO DE DESARROLLO	ROBUSTO
TIPOLOGÍA MUNICIPAL	B

Fuente: Departamento Nacional de Planeación Municipal, 2016

CATEGORÍA MUNICIPAL 2015	1	EXTENSIÓN KM2	115	% ÁREA DEL MUNICIPIO SOBRE ÁREA DEPARTAMENTAL	6.2%	DENSIDAD POBLACIONAL (Personas por km2)	2,579.85
---------------------------------	---	---------------	-----	---	------	---	----------

Fuente: Ficha Básica Municipal 2015 - Departamento Nacional de Planeación Municipal, 2016

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 4 de 13

HABITANTES DEL MUNICIPIO DE ARMENIA - Grupos Etáreos y Género			
NÚMERO DE HABITANTES 2016		Cabecera: 290.053	Rural: 8.146 298.199 DANE
Descripción de la Población (Proyección DANE)		No. de Personas	
RANGOS DE EDAD	Total	298,199	
	0-4	22,794	
	5-9	22,597	
	10-14	22,893	
	15-19	23,517	
	20-24	25,332	
	25-29	23,436	
	30-34	20,729	
	35-39	18,857	
	40-44	17,113	
	45-49	19,035	
	50-54	19,865	
	55-59	17,738	
	60-64	14,618	
	65-69	11,015	
	70-74	7,714	
	75-79	5,494	
	80 Y MÁS	5,452	
GÉNERO	Masculino	143.932	
	Femenino	154.267	
	Total Población por Género	298.199	

Fuente: Ficha Básica Municipal 2015 - Departamento Nacional de Planeación Municipal, 2016

Datos Generales del Municipio.

FUNDADOR(ES)	AÑO DE FUNDACIÓN	AÑO DE CREACIÓN
Jesús María Ocampo Alejandro Suárez Jesús María Suárez	1889	1903
Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Diciembre 2015		

Límites Generales.

PUNTOS CARDINALES	MUNICIPIOS	LONGITUD (Kms)
Por el Norte	Circasia, y parte de Montenegro.	12
Por el Sur	Río Quindío y parte del Municipio de Calarcá.	6
Por el Oriente	Salento, Río Quindío y parte de Calarcá.	24
Por el Occidente	La Tebaida y parte de Montenegro	17
Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Diciembre 2015		

Localización Geográfica, Temperatura y Distancia a la Capital.

LOCALIZACIÓN		Altura sobre el nivel del mar	Temperatura Media	Distancia a la capital (Kms)
LATITUD NORTE	LONGITUD OESTE			
4°32 minutos	75° 41 minutos	1.483 metros	20° C	296
Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Diciembre 2015				

Superficie (kms. cuadrados).

AREA TOTAL	AREA URBANA	AREA RURAL
12.234,65 Ha	3.175,86 Ha	9.030.29 Ha
Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Diciembre 2015		

	MANUAL DE CALIDAD		Código: M-AM-PGG-010
	MUNICIPIO DE ARMENIA		Fecha: 30/06/2016
	Proceso 1. Gestión Gerencial		Versión: 007
	Despacho Alcalde		Página 5 de 13

2.2 Presentación de la Entidad.

El Municipio de Armenia es una entidad territorial fundamental de la división político administrativa del Estado Colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señalen la Constitución y la Ley, cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

Conforme a lo señalado en el artículo 115 de la Constitución Política de Colombia, la Municipio de Armenia, Quindío forma parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público, en el nivel local (municipal) y le corresponde ejercer la competencia administrativa señalada por la Constitución (artículo 311) y la Ley (136 de 1994, 715 de 2001, 1176 de 2007 y 1551 de 2012), está constituida por la relación de funciones y servicios por ellas asignados de acuerdo con la categoría en la que está clasificada.

De conformidad con lo señalado en el artículo 122 de la Constitución Política, la Administración Municipal, sólo ejercerá las funciones y competencias señaladas por la Constitución y la Ley.

2.3 Estructura organizacional.

La estructura organizacional del nivel central del Municipio de Armenia obedece al Decreto 088 de 2014, la cual se ha establecido gráficamente en el siguiente organigrama:





MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA

Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde

Código: M-AM-PGG-010

Fecha: 30/06/2016

Versión: 007

Página 6 de 13

2.4 Plataforma Estratégica.

R-AM-PGG-002
30/06/2016 V5

Plataforma Estratégica

Misión Institucional

El Municipio de Armenia, como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, prestará los servicios públicos que determine la ley, construirá las obras que demande el progreso local, ordenará el desarrollo del territorio, promoverá la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplirá las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes

Visión Institucional

El Municipio de Armenia en el 2019, será un territorio a escala humana, amable, equitativo, competitivo, compacto, atractivo para residentes, inversionistas y turistas soportado en su estructura ecológica, pensado en función de sus habitantes, de su cultura y de un aprendizaje continuo: fundamentado en su oferta ambiental, en la adecuada gestión del gobierno como promotor del desarrollo, en el conocimiento y la innovación, construido y apropiado con el capital social y la responsabilidad de todos sus actores del desarrollo... ¡Una ciudad de oportunidades, sostenible, incluyente, gobernable y participativa... Una Ciudad para la Vida!

Política de Calidad

El Municipio de Armenia en cumplimiento de su misión institucional, pretende satisfacer las necesidades de los usuarios mediante el mejoramiento continuo de sus procesos y el fortalecimiento del talento humano, contribuyendo al logro de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Objetivos de Calidad

1. Satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera ágil, eficiente y oportuna.
2. Cumplir las metas trazadas en el Plan de Desarrollo del Municipio.
3. Fortalecer el talento humano para garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.
4. Mejorar la atención a través de la implementación y aplicación de políticas de calidad
5. Enmarcar el actuar de la administración bajo los parámetros constitucionales y legales.



2.5 Procesos

El Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI del Municipio de Armenia se encuentra conformado por cuatro (4) macroprocesos y éstos a su vez por 18 procesos que se agrupan según su actividad:

- **Macroproceso Estratégico (2):** En el cual fijan los objetivos, políticas y estrategias para el cumplimiento de la visión y misión de la entidad.
- **Macroproceso Misional (9):** Son los que contribuyen al logro de la misión, es decir a la razón de ser de la entidad.
- **Macroproceso Apoyo (6):** Proporcionan el soporte y proveen los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los procesos misionales.

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 8 de 13

2.8 Administración del Manual.

Su administración y control se realizará de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI y los lineamientos asociados a las normas NTCGP 1000 e ISO 9001, este manual es una herramienta para consulta en el SGI y debe ser conocido por el personal de planta y contratista involucrado en todos los niveles jerárquicos de la entidad.

El Manual de Calidad válido como **Documento Controlado** es elaborado, revisado y ajustado por el Administrador del SGI que debe incluir documentos oficiales de uso general (Plataforma Estratégica, Mapa de Procesos, Organigrama, entre otros) que son revisados por el Equipo Calidad-MECI y aprobados por el Comité de Calidad. Así mismo, este documento debe ser presentado por el Representante de la Dirección al Comité de Calidad para su aprobación, recolección de firmas del Alcalde y del mismo Representante.

Este documento será administrado por el profesional designado por el Alcalde, la aprobación, revisión, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso serán de conformidad con lo explicado en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS y REGISTROS vigente. El punto de uso para su conservación y disponibilidad de consulta es la oficina donde se encuentre el Administrador del Sistema, responsable de su actualización, manejo, conservación, socialización y publicación en el sistema de información correspondiente, la intranet y la Página Web www.armenia.gov.co.

2.9 Alcance del Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI.

El Sistema de Gestión Integrado Calidad MECI del Municipio de Armenia tendrá un alcance a todos los procesos que lo conformen y a cada una de las actividades que hacen parte de cada uno de los mismos.

2.10 Exclusiones de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000.

Para el Sistema de Gestión Integrado del Municipio de Armenia, no aplica exclusión alguna de la norma NTCGP 1000.

3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO.

Según las normas NTCGP 1000 e ISO 9001 se han establecido seis (6) procedimientos básicos de obligatorio cumplimiento para controlar la

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 9 de 13

documentación y contribuir a la mejora continua del sistema, en el Municipio de Armenia éstos se tienen documentados en cuatro procedimientos, así:

3.1. Control de Documentos y Registros. (Ver anexo)

Es un procedimiento que tiene como objetivo *“establecer los parámetros generales que garanticen el adecuado control de los documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado”*, que contiene los requerimientos para aplicar a los documentos y registros creados y/o modificados para uso en la Administración Municipal, con el fin de estandarizar la elaboración, aprobación, revisión, distribución y control de los mismos; así mismo, se definen los criterios que se deben aplicar para administrar y controlar los registros generados en el Municipio de Armenia, a través de los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar y aplicar tiempo de retención y disposición de los registros según Tablas de Retención Documental – TRD vigentes en cada proceso del sistema.

La administración y manejo de los registros se ajusta a la Ley 594 de 2000, a las normas NTCGP 1000 e ISO 9001 y al procedimiento Control de Documentos y Registros elaborado según las necesidades de la entidad y los lineamientos del Archivo Central del Municipio.

Es responsabilidad del Representante de la Dirección garantizar la disposición de los recursos necesarios para que la documentación requerida en el sistema esté acorde a lo establecido en reglamentaciones vigentes, con la interacción de las actividades del Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI y el Programa de Gestión Documental de la entidad.

Se puede considerar pertinente la conservación y/o la actualización de los documentos, bien sea por razones de conservación del conocimiento o trazabilidad de los procesos, en este caso éstos se archivan en sitios debidamente identificados de acuerdo con lo definido en el procedimiento Control de Documentos y Registros, así como a los lineamientos del Archivo Central, el cual velará por el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y los requisitos definidos por la norma de calidad con base en disposiciones establecidas a través de manuales e instructivos.

En cada dependencia de la Administración Central se designaron responsables de la Gestión Documental denominados “Gestores Documentales”, quienes contribuyen en liderar y aplicar lineamientos sobre conservación de los documentos internos y externos relacionados en listados maestros de documentos y registros que deben estar disponibles en puntos de uso.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA

Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde

Código: M-AM-PGG-010

Fecha: 30/06/2016

Versión: 007

Página 10 de 13

3.2. Acción Preventiva, Correctiva y/o de Mejora. (Ver anexo).

Es un procedimiento que tiene como objetivo *“dejar evidencia de la acción preventiva, correctiva y/o de mejora con el fin de prevenir y/o reducir la causa de una no conformidad potencial o real, y/o el aprovechamiento de una oportunidad de mejora, en cumplimiento al procedimiento obligatorio de acuerdo a la NTCGP 1000”*. Define los pasos que se deben seguir y la forma como formular acciones que permitan prevenir, corregir y mejorar situaciones detectadas en la entidad.

3.3. Control de Producto o Servicio No Conforme. (Ver anexo).

Es un procedimiento que tiene como objetivo *“establecer las acciones para la identificación, documentación, control y tratamiento del trámite, producto y/o servicio no conforme para prevenir su uso o entrega no intencionada”*.

Los procesos de la entidad formularán y verificarán los controles necesarios a través del Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos de las normas NTCGP 1000 e ISO 9001, y/o con los requisitos del ciudadano especificados en el procedimiento respectivo, los cuales se deben identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencional al usuario final.

3.4. Auditoria Interna. (Ver anexo).

Es un procedimiento que tiene como objetivo *“unificar los criterios y establecer los responsables y las actividades para realizar auditoría interna, conforme a las disposiciones legales vigentes”*. En el SGI esta actividad es sistemática e independiente y tiene como finalidad obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva permitan determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos en el procedimiento de Auditoría Interna.

En la Administración Municipal deben existir servidores públicos debidamente capacitados para ejecutar auditorías internas de calidad conforme al Programa Anual de Auditorías de la entidad y al Plan de Auditorías formulado para cada vigencia, procedimiento en el que participa el Departamento Administrativo de Control Interno contribuyendo al control, seguimiento y verificación de la medición, análisis y mejora de los procesos del Sistema de Gestión Integrado Calidad-MECI.

4. DESCRIPCION INTERACCION DE LOS PROCESOS.

La interacción de los procesos permite a la Alcaldía cumplir con su misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales definen la ruta organizacional bajo parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, establecidos en el Plan de Desarrollo

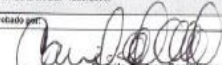
	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 11 de 13

facilitando el control y evaluación de la entidad interrelacionando Planes y Programas, Modelos de Operación y la Estructura Organizacional, en pro de satisfacer las necesidades de la población de Armenia.

La interacción de los procesos del SGI del Municipio de Armenia se puede visualizar en la siguiente matriz:

	ENTIDAD: ALCALDIA DE ARMENIA, QUINDIO																		Código: R/CP-PDE-006-MIP
	PROCESO: 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO																		Fecha: 2005/2013
	OBJETIVO DEL PROCESO: Conformar la organización de elementos que establezcan el marco de referencia que orienta la entidad hacia el cumplimiento de la misión, visión y objetivos globales, definiendo la ruta organizacional bajo parámetros de calidad, eficiencia y eficacia, control y evaluación de la entidad interrelacionando tres elementos: PLANES Y PROGRAMAS, MODELO DE OPERACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL																		Versión: 004
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MATRIZ DE INTERACCION DE PROCESOS																		Página 1 de 1
PROCESOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1. Gestión Gerencial		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2. Direccionamiento Estratégico	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3. Planificación y Ordenamiento del Territorio				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
4. Desarrollo Económico y Competitividad	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5. Obras Públicas e Infraestructura Física	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6. Desarrollo Social y Político	X	X	X								X	X	X	X		X	X	X	
7. Desarrollo Integral del Sistema de Seguridad Social (SGSS) en Salud a Nivel Municipal		X							X		X			X		X	X	X	
8. Servicio Educativo	X	X	X				X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	
9. Gobierno	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10. Tránsito y Movilidad	X		X		X	X													
11. Servicio y Atención Al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	
12. Talento Humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	
13. Gestión Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	
14. Gestión Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
15. Jurídico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
16. Control de Verificación y Evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
17. Gestión TIC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
18. Infraestructura Tecnológica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

NOTA: Este documento presenta la interacción entre sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación basada en la caracterización definida para los 18 procesos, ver M-CP-PDE-SGC-003-MCP de cada proceso, de acuerdo al literal 4.1 de la RTCOP 1096 2005.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Arabelia Katterina Cortes Sanchez Administradora SGI CALIDAD-MEC	 Camilo Andres Casadiego Gerente de Proceso Director Departamento Administrativo de Planeación	 Camilo Andres Casadiego Representante Alta Dirección Ejecutiva-Med

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 12 de 13

5. ANEXOS

DOCUMENTOS OFICIALES USO GENERAL DEL SGI

1. Relación de Proveedores Municipio de Armenia
2. Matriz de Identificación de Actividades y Procedimientos 002-MIA (Ver Manuales de procesos)
3. Matriz de Caracterización por Procesos 003-MCP (Ver Manuales de procesos)
4. Matriz de Identificación de Riesgos y Controles 004-MRI (Ver Manuales de procesos)
5. Matriz de Interacción de Procesos 006-MIP
6. Matriz de Objetivos de Calidad 007-MOC
7. Matriz de Objetivos Estratégicos de Procesos 008-MOB (Ver Manuales de procesos)
8. Matriz Estructura Orgánica por Procesos 019-EOP
9. Matriz Requisitos Vs. Procesos 018-MRP
10. Procedimiento Control de Documentos y de Registros 033-PCD
11. Procedimiento Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora 037-ACM
12. Procedimiento Control de Producto o Servicio No Conforme 039-PNC
13. Procedimiento Auditoría Interna 036-AUI
14. Control Registro de Cambios 047-CRC

FORMATOS DEL SGI

15. Matriz de Identificación de Procedimientos
16. Matriz de Caracterización por Procesos
17. Mapa de Riesgos y Controles
18. Matriz de Interacción de Procesos
19. Matriz de Objetivos de Calidad
20. Matriz de Objetivos Estratégicos de Procesos
21. Solicitud de Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora.
22. Listado Maestro de Documentos Internos y Externos
23. Listado Maestro de Registros
24. Matriz Información Primaria
25. Matriz Información Secundaria
26. Matriz de Sistemas de Información
27. Matriz de Productos y/o Servicios
28. Matriz Requisitos Vs Procesos
29. Estructura Orgánica por Procesos
30. Solicitud Cambio de Documento
31. Plan de Mejoramiento por Procesos
32. Plan de Auditoría Interna
33. Control Registro de Cambios Manual de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE ARMENIA Proceso 1. Gestión Gerencial Despacho Alcalde	Código: M-AM-PGG-010
		Fecha: 30/06/2016
		Versión: 007
		Página 13 de 13

Aprobado:

Comité de Calidad Municipio de Armenia

Carlos Mario Álvarez Morales
Alcalde de Armenia

Revisado por:

Equipo CALIDAD-MECI

Claudia Patricia González Quintero
Asesora Administrativa Despacho Alcalde
Representante de la Dirección CALIDAD-MECI

Elaborado y publicado:

Ana Bella Katterina Cortés Sánchez
Administrador SGI CALIDAD-MECI

Fabio Lenis Collantes Niño
Profesional Contratista CALIDAD-MECI

Carlos Fernando Benítez Zapata
Secretaría TIC

Diseño Gráfico Carátula:

Publicistas Oficina de Comunicaciones
Municipio de Armenia

