Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 4
1. OBJETIVO 6
2. ALCANCE 6
3. MARCO NORMATIVO 6
4. GENERALIDADES 7
4.1 Aspectos Generales del municipio de Armenia. 7
4.2 Estructura Organizacional 8
5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 10
6. VALORES 10
7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 11
7.1 Mapa de Procesos 12
8. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. Requisito 4 12
8.1 Comprensión de la organización y de su contexto. Requisito 4.1 13
8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Requisito 4.2 13
8.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. Requisito 4.3 14
8.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Requisito 4.4 14
8.5 Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad. Requisito 4.4.2 15
9. LIDERAZGO. Requisito 5 16
9.1 Liderazgo y compromiso. Requisito 5.1 16
10. ENFOQUE AL CLIENTE. Requisito 5.1.2 17
PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 18
Encuesta de satisfacción en puntos de atención del ciudadano – Código R-DF-SAC-015 18
Encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – Código R-DF-SAC-017 19
PROCESO DE SEGUIMIENTO 20
PROCESO DE VERIFICACIÓN 20
11. POLITICA 21
11.1 Establecimiento de la política de la calidad Requisito 5.2 21

11.2 Comunicación de la política de calidad. Requisito 5.2.2. 22
11.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Requisito 5.3 22
12 PLANIFICACIÓN. Requisito 6 24
12.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Requisito 6.1 24
12.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Requisito 6.2 26
12.3 Planificación de los cambios. Requisito 6.3. 27
13 APOYO. Requisito. 7 30
13.1 Recursos. Requisito 7.1. 30
13.1.2. Personas Requisito 7.1.2. 30
13.1.3. Infraestructura Requisito. 7.1.3 30
13.1.4 Ambiente para la operación por procesos. Requisito 7.1.4 30
13.1.5 Recursos de Seguimiento y medición. Requisito 7.1.5 30
13.1.5.1 Trazabilidad de las mediciones. Requisito 7.1.5.2 31
13.1.6. Conocimientos de la Organización. Requisito 7.1.6 31
13.2 Competencia. Requisito 7.2 31
13.3 Toma de conciencia. Requisito. 7.3 31
13.4 Comunicación. Requisito 7.4 31
13.5 Información documentada. Requisito 7.5 33
13.5.2 creación y actualización. Requisito 7.5.2 33
14.1 Planificación y control operacional. Requisito 8.1 34
14.2 Requisitos para los productos y servicios. Requisito 8.2 35
14.2.1 Comunicación con el cliente. Requisito 8.2.1 35
14.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios Requisito 8.2.2 35
14.4 Producción y provisión del servicio Requisito 8.5 36
14.4.1 Control de la producción y de la provisión del servicio Requisito 8.5.1 36
14.4.2 Control de las salidas no conformes. Requisito 8.7.1. 36
15.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Requisito. 9 37
15.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Requisito 9.1 37

15.1.2 Satisfacción del cliente. Requisito 9.1.2 37

15.1.3 Análisis y evaluación Requisito 9.1.3 37

15.2 Auditoría Interna Requisito 9.2 37

15.3 Revisión por la dirección Requisito 9.3 38

16. MEJORA Requisito 10 41

16.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA Requisito 10.2 41

16.3 Mejora Continua 42

INTRODUCCIÓN

Este manual establece la Plataforma Estratégica con la Política y Objetivos de Calidad que aportan al logro de la misión y visión de la Alcaldía de Armenia, 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 enmarca la forma de cumplir los requisitos exigidos por el ciudadano y la aplicación de la Norma ISO 9001 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El Municipio de Armenia adopta mediante resolución 108 de 2018 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, quedando inmerso el Sistema de Gestión de Calidad y al mismo tiempo armonizado a la Estrategia de Transparencia y acceso a la información – Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020. 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, de la cual 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, prestando servicios públicos en procura del mejoramiento continuo y la funcionalidad de sus procesos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

La Alcaldía de Armenia en articulación con el Plan Nacional De Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial De La Vida", y articulada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los incluye y transversaliza en el Plan de Desarrollo municipal 2024-2027 "Armenia con más Oportunidades" así:

LÍNEA ESTRATÉGICA	ODS RELACIONADO
ARMENIA MODERNA	ODS 6 Agua limpia y saneamiento ODS 7 Energía asequible y no contaminante ODS 12 Producción y consumo sostenible

	ODS 13 Acción por el clima ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres

"Calidad, es cuestión de actitud de todos los miembros de la Administración Municipal…"

1. OBJETIVO

Documentar los estándares generales del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Armenia, su política de calidad y las herramientas identificadas por la entidad para lograr el cumplimiento de los objetivos, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 articulado con MIPG

2. ALCANCE

El presente manual de calidad contiene las disposiciones generales para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a todos los procesos contenidos en el Mapa de Procesos de la Alcaldía de Armenia.

3. MARCO NORMATIVO

El Sistema de Gestión de Calidad se establece dentro del marco normativo vigente en la entidad, el cual determina los lineamientos legales de carácter obligatorio para el óptimo desempeño institucional.

La Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9000:2015: Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario

La Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015: Especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad.

El Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Resolución 108 de 2018: El Municipio de Armenia adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4. GENERALIDADES

4.1 Aspectos Generales del municipio de Armenia.



Municipio: Armenia	Departamento: Quindío
Área del Municipio con respecto Al Dpto. 13.55%	
Código DANE: 63001	Región: Eje Cafetero
Subregión (SGR): Capital	Entorno de Desarrollo (DNP): Robusto
Categoría Ley 617 de 2000: 1	Superficie: 115 Km2 (11.500 Ha)
Población: 309.474 Habitantes	Densidad Poblacional: 2.691,08 Hab / Km2
% De población inmigrante: 6,42%	Economía 136 por volumen PIB

Fuente: TerriData

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		

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		

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			
4º32 minutos	75º 41 minutos	1.483 metros	20º C	296
Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal				

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		

4.2 Estructura Organizacional

La Alcaldía de Armenia posee una estructura organizacional de carácter jerárquico compuesta por el Despacho del Alcalde, 9 secretarias y 6 Departamentos Administrativos, cuyas funciones están descritas en el Decreto 264 de 2018, "por medio del cual se unifica y actualiza la estructura de la administración central del municipio de Armenia, Quindío, se definen las funciones generales de sus dependencias y de los órganos de asesoría y consulta.", Decreto 309 del 21 de septiembre de 2020 "Por medio del Cual se modifica el Decreto 264 del 22 de noviembre de 2018", Decreto 212 del 20 de agosto de 2021, "Por medio del Cual se modifica el Decreto 264 del 22 de noviembre de 2018" y Decreto 344 del 13 de diciembre de 2021, por medio del cual se modifica el decreto 212 del 20 de agosto de 2021, la cual se ha establecido gráficamente en el siguiente organigrama.


ORGANIGRAMA
MUNCIPIO DE ARMENIA
Corporación Política Administrativa
Concejo Municipal
Contraloría Municipal
Contraloría Departamental
Personería Municipal
SECTOR CENTRAL
1-DESPACHO
ASESORES
2-SECRETARÍAS
3-DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS
2.1 Gobierno y Convivencia
2.2 Desarrollo Social
2.3 Salud
2.4 Desarrollo Económico
2.5 Educación
2.6 Infraestructura
2.7 Tránsito
2.8 Tecnologías de la Información y Comunicaciones
2.9 Secretaría de Hacienda
3.1 Fortalecimiento Institucional
3.2 Jurídica
3.3 N/A
3.4 Bienes y Suministros
3.5 Planeación
3.6 Control Interno
3.7 Control Interno Disciplinario
DECRETO ESTRUCTURA
ORGANISMOS Y ENTIDADES
SECTOR DESCENTRALIZADO
EPA ESP
CORPOCULTURA
EDUA
IMDERA
RED SALUD ESE
FONVIVIENDA
AMABLE IECE
ALCALDÍA DE ARMENIA


ORGANIGRAMA
MUNCIPIO DE ARMENIA
ADMINISTRACIÓN CENTRAL
Corporación Política Administrativa
Concejo Municipal
Contraloría Municipal
Contraloría Departamental
Personería Municipal
SECTOR CENTRAL
1-DESPACHO
ASESORES
2-SECRETARÍAS
3-DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS
2.1 Gobierno y Convivencia
2.2 Desarrollo Social
2.3 Salud
2.4 Desarrollo Económico
2.5 Educación
2.6 Infraestructura
2.7 Tránsito
2.8 Tecnologías de la Información y Comunicaciones
2.9 Secretaría de Hacienda
3.1 Fortalecimiento Institucional
3.2 Jurídica
3.3 N/A
3.4 Bienes y Suministros
3.5 Planeación
3.6 Control Interno
3.7 Control Interno Disciplinario
DECRETO ESTRUCTURA
ALCALDÍA DE ARMENIA

5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA



6. VALORES

La Alcaldía de Armenia con el fin de darle soporte normativo e institucional, al Decreto 1499 de 2017 que actualiza el MIPG, adoptó como una de las políticas de Gestión y Desempeño, la política de Integridad, la cual contempla los siguientes valores del Servidor Público.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Valores Propios:

La Autocrítica: Destino tiempo para evaluar cuáles son las fortalezas y las debilidades que tienen tanto la entidad como yo en mi calidad de funcionario, cuáles son sus causas y cómo se puede remediar dicha dificultad, es decir, sé asumir los aciertos y errores cometidos.

Disponibilidad al Cambio: Debo estar dispuesta a adoptar cambios cuando sea necesario. La disponibilidad al cambio se define como innovación, apertura, prestación de servicios de mejor calidad y proyección.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Alcaldía de Armenia, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, basado en un enfoque por procesos compuesto por 21 procesos los cuales están estructurados en el mapa de procesos.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, en los cuales se encuentran: Gestión Gerencial, Direccionamiento Estratégico y Talento Humano.

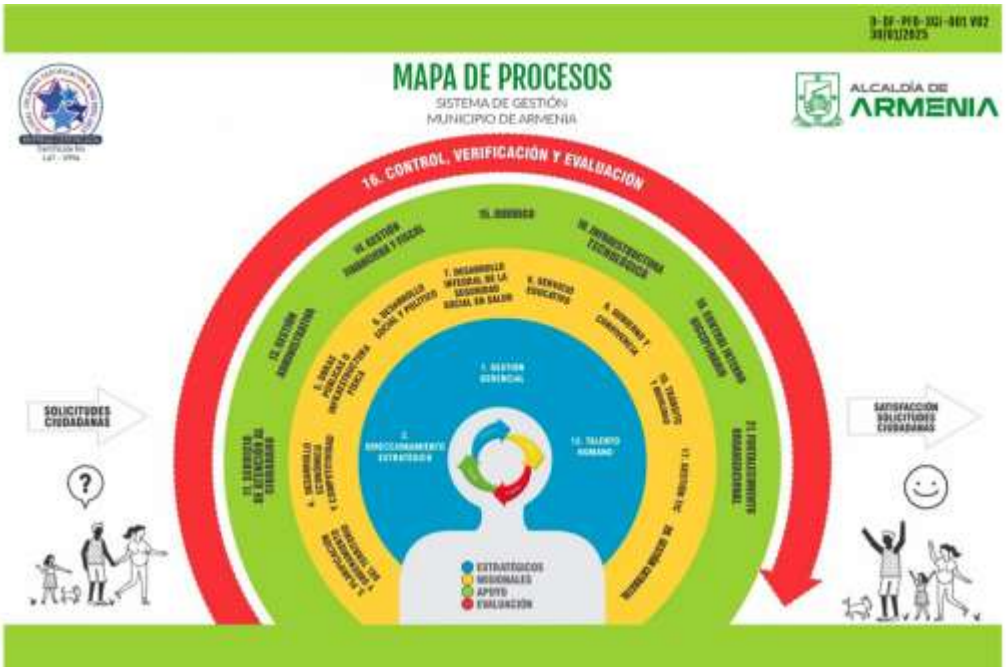
Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, en los cuales se encuentran: Planificación y Ordenamiento del Territorio, Desarrollo Económico y Competitividad, Obras Públicas o Infraestructura Física, Desarrollo Social y Político, Desarrollo Integral de la Seguridad Social en Salud, Servicio Educativo, Gobierno y Convivencia, Tránsito y Movilidad, Gestión Tic, y Gestión Catastral.

Procesos de Apoyo: Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades estratégicas y misionales del municipio, en los cuales se encuentran: Servicio de Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa, Gestión Financiera y fiscal,

Jurídico, Infraestructura Tecnológica, Control Interno Disciplinario y Fortalecimiento Organizacional.

Procesos de Evaluación: Es el proceso encargado de hacer seguimiento y control a los indicadores y cumplimento de las metas establecidas por la organización en el que se encuentra: Control, Verificación y Evaluación.

7.1 Mapa de Procesos



8. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. Requisito 4.

8.1 Comprensión de la organización y de su contexto. Requisito 4.1

La Alcaldía de Armenia realiza anualmente seguimiento de las cuestiones externas e internas a partir de un trabajo realizado al interior de cada Proceso en el Comité Operativo, donde se determina la necesidad de actualizar su contexto a través de la herramienta metodológica que sea más pertinente pudiendo ser una matriz DOFA o una Matriz Pestel o la herramienta que cada proceso de acuerdo con su estructura considere.

Para la actualización del contexto se tendrá en cuenta factores externos relacionados con: Factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, de mercado, legales y reglamentarios.

Y factores internos relacionados con: Recursos humanos, infraestructura, seguimientos a la satisfacción del cliente, resultados de seguimientos a Planes de Acción, a planes de mejoramiento, cambios normativos y tecnológicos.

Con el fin de realizar una buena comprensión y análisis del contexto interno y externo se encuentra la *guía para el diligenciamiento de la matriz DOFA y sus estrategias código I-DF-SGI-008.*

En cuanto a la adopción de la enmienda "acciones sobre cambio el climático", el Sistema de Gestión Integrado (SGI) determina que, los procesos deben incluir la pertinencia en sus procesos a través de la identificación en la matriz DOFA de los aspectos internos o externos que puedan afectar la entrega de productos y servicios a los usuarios y/o partes interesadas pertinentes. Una vez identificados estos aspectos, se identificarán estrategias que permitan mitigar los efectos negativos en la entrega de productos y servicios, estas estrategias deberán tener seguimiento y evaluación que se consignará en las actas de comité operativo de cada proceso que declare pertinente el cambio climático en sus procesos.

8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Requisito 4.2

Cada proceso de la Administración Municipal realiza en comité operativo seguimiento y revisión al menos una vez al año de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, el tratamiento y la retroalimentación se encuentran identificadas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. Código R-DF-SGI-061 V.1. Con el fin diligenciar adecuadamente la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas se cuenta con la Guía metodológica "Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas y su integración con el Sistema de Gestión Integrado – SGI que se encuentra codificada mediante el código -I-DF-SGI-009.

Atendiendo la importancia de declarar pertinente en la identificación del contexto de la enmienda "acciones sobre el cambio climático", también se identificará en la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, los grupos de valor y/o los grupos de interés que se vean afectados o podrían verse afectados en sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se resaltarán para su identificación.

8.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. Requisito 4.3

La Administración Municipal define su Alcance teniendo en cuenta el documento de construcción colectiva del Plan de Desarrollo 'Armenia con más oportunidades 2024-2027', donde se identifican los requisitos de las partes interesadas, así mismo mediante el Programa de Gobierno donde se identifican las cuestiones externas y el documento de empalme donde se identifican las cuestiones internas. De igual manera el alcance define los productos y servicios de la organización así:

Servicios de calidad del Municipio de Armenia a través de los procesos estratégicos, de control y verificación, de apoyo y misionales con el fortalecimiento del Tejido Social a través de la seguridad ciudadana, la promoción de la participación comunitaria, la prestación del servicio Público de construcción adecuación y mantenimiento de obras de infraestructura social, de movilidad y tecnológica, mejoramiento de los procesos de salud y educación para el cierre de brechas y el ordenamiento del territorio, para un desarrollo social, económico, financiero y catastral teniendo en cuenta el análisis del contexto interno y externo en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Alcaldía Municipal determina que, una vez revisado su contexto interno o externo, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en lo relacionado con la enmienda "acciones sobre el cambio climático", es pertinente para su Sistema de Gestión Integrado sin verse afectada o con necesidad de cambios su plataforma estratégica

8.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Requisito 4.4

El Modelo de Operación por Procesos del nivel central de la Alcaldía de Armenia, responde a los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a los requerimientos de la Norma Técnica de
Calidad NTC-ISO 9001:2015. Código matriz de caracterización y actividades R-DF-SGI-002

El Modelo de Operación por Procesos permite orientar la operación de la entidad hacia una organización por procesos, mediante los cuales se logra la transformación de las entradas requeridas en producto(s) y/o servicios con las características previamente especificadas de acuerdo con los requerimientos legales y los de las partes interesadas.

El Modelo de Operación por Procesos se establece a partir de la identificación de los procesos y su interacción en el Mapa de Procesos el cual está conformado por tres (3) procesos estratégicos, diez (10) procesos Misionales, siete (7) Procesos de apoyo y uno (1) de control, verificación y evaluación.

La Alcaldía de Armenia tiene caracterizados sus 21 procesos en la Matriz de Caracterización de Procesos y Actividades, en la cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo la interacción entre los procesos, así como los proveedores, las entradas, las actividades, salidas y usuarios, los responsables del proceso; además se hace referencia a los recursos y la documentación aplicada.

Con el fin de verificar que los procesos son eficaces, la Administración Municipal determina como método de control, realizar seguimiento y medición a los indicadores de desempeño por medio de diferentes instrumentos de medición como son: Plan de Acción, Plataforma Integrada de Inversión Pública PIIP (Seguimiento a los proyectos de Inversión). De la misma manera después del seguimiento y análisis de la evaluación de los resultados se realiza comité operativo al interior de cada proceso y se determinan acciones de mejora si se hace necesario.

8.5 Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad. Requisito 4.4.2

La Administración Municipal determina que mantiene y conserva la información documentada requerida para apoyar la operación de sus procesos. Para ello cada proceso cuenta con matrices como matriz de caracterización de procesos y actividades, matriz de riesgos operativos, de corrupción, fiscales y de sistemas de información, procedimientos, instructivos, manuales, informes, actas, instrumentos de medición etc.

Cuando la documentación interna o externa está en físico se archiva en sitios debidamente identificados de acuerdo con 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.

En cada dependencia de la Administración Central se designan responsables de la Gestión Documental denominados “Gestores Documentales”, quienes contribuyen a liderar y aplicar lineamientos sobre conservación de los documentos internos y externos.

El Manual de Calidad válido como documento controlado es elaborado, 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 y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Este documento será controlado por el Administrador del SGI, para la aprobación, revisión, cambios, estado, versiones actualizadas, distribución y uso.

9. LIDERAZGO. Requisito 5

9.1 Liderazgo y compromiso. Requisito 5.1

La Alcaldía de Armenia, proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso, con la implementación de acciones que se gestionan de la siguiente manera:

ACCIONES	GESTIONES PARA LOGRARLO
Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	La Alta Dirección rinde cuentas a la ciudadanía de los resultados logrados por la gestión realizada. (Informe de Gestión).
Asegurándose de que se establezcan la política, los objetivos de la calidad para el sistema de gestión y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	La Política de Calidad está alineada con la misión de la entidad, así como su compromiso con la mejora continua, y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad. Los objetivos de calidad son coherentes con la Política de Calidad, son medibles, son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para la satisfacción del cliente, de igual forma se encuentran documentados en la Plataforma Estratégica de la Entidad,
Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la Administración.	Se cuenta con la Matriz de Caracterización de Procesos y Actividades.
Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Se cuenta con el Mapa de procesos, Caracterizaciones de procesos y procedimientos, Mapa de Riesgos Operativos y Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional Por Procesos
Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	El Proceso de Talento Humano se encarga de realizar seguimiento a la carga de trabajo y de proveer el personal en la Dependencia que se requiera. El Departamento Administrativo de Bienes y Suministros se encarga de las necesidades de todas las Dependencias a través del Plan Anual de Compras y el mantenimiento de la infraestructura física de la Alcaldía de Armenia. La Secretaría de las TICS es la responsable del mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la Alcaldía. La Secretaría de Hacienda se encarga de asegurar los recursos financieros para el desempeño de los procesos.

ACCIONES	GESTIONES PARA LOGRARLO
Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	La administración municipal se da a conocer al público de forma clara a través de los canales dispuestos para tal fin: redes institucionales (Facebook, Cuenta de X, Instagram, YouTube, página web, boletines de prensa internos y externos, comunicados internos y externos, historias en redes sociales, grupos internos de difusión vía WhatsApp, entre otros).
Asegurándose de que el sistema de gestión logre los resultados previstos.	Mediante el seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad, y de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo mediante los instrumentos del Plan de Acción, planeación estratégica y Plataforma Integrada de Inversión pública.
Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Mediante la realización de comités Operativos, Institucional, Municipal, Consejos de Gobierno, implementación del plan de bienestar e incentivos.
Promoviendo la mejora.	Planes de mejoramiento resultado de Auditorías Internas, externas y de gestión.
Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Comités Institucional, Municipal y Operativos para toma de decisiones, delegaciones de funciones.

10. ENFOQUE AL CLIENTE. Requisito 5.1.2

La Alcaldía de Armenia determina, comprende y cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables mediante el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, al igual que se cuenta con un enfoque de procesos basado en el ciclo PHVA-Planificar-Hacer -Verificar- Actuar donde se asignan responsabilidades para la ejecución de las actividades y para la implementación de las mejoras adicionales que satisfagan las

necesidades y expectativas del cliente. Todo lo anterior, en el marco de una comunicación permanente de la importancia de la comprensión en el cumplimiento de todos los requisitos

De la misma manera, el Municipio de Armenia determina y considera los Riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios mediante el análisis del contexto, el cual lo realiza cada proceso en comité operativo.

En cuanto el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente se cumple realizándole seguimiento y análisis a las encuestas de satisfacción del ciudadano:

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las encuestas diseñadas para la recolección de información y medición de satisfacción ciudadana corresponden a:

- Encuesta No. 1: Encuesta de satisfacción en puntos de atención del ciudadano, código R-DF-SAC-015.

- Encuesta No. 2: Encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD, código R-DF-SAC-017.

La aplicación de las encuestas se realiza mediante metodologías diferenciadas, de acuerdo con la naturaleza de cada canal de atención y mecanismo de recolección de información.

Encuesta de satisfacción en puntos de atención del ciudadano – Código R-DF-SAC-015

La Encuesta de satisfacción en puntos de atención del ciudadano código R-DF-SAC-015 se aplica de manera presencial y voluntaria a los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de servicio de la Administración Municipal.

La recolección de información se desarrolla de forma continua durante el periodo evaluado, permitiendo obtener información relacionada con la percepción ciudadana frente a la atención recibida, orientación brindada, oportunidad del servicio y calidad en la atención.

Debido a la dinámica operativa de los puntos de atención y al carácter voluntario del diligenciamiento de la encuesta, la recolección de información se realiza mediante captación continua de usuarios atendidos, estableciendo metas mínimas de aplicación mensual que permitan contar con información suficiente para el análisis institucional y la identificación de oportunidades de mejora.

La meta mínima mensual de recolección corresponderá aproximadamente entre el 5% y el 10% de los usuarios atendidos presencialmente durante cada periodo evaluado, dependiendo del flujo de atención registrado en cada punto de servicio.

Encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – Código R-DF-SAC-017

Para la medición de satisfacción relacionada con las PQRSD registradas en la plataforma institucional, el tamaño de la muestra se determina mensualmente tomando como base el total de registros radicados durante el periodo evaluado.

Con el fin de garantizar la representatividad y confiabilidad de los resultados obtenidos, se aplica la fórmula estadística para poblaciones finitas, bajo los siguientes parámetros metodológicos:

- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error: 6%
- Probabilidad de ocurrencia: 50%
- Probabilidad de no ocurrencia: 50%

La fórmula aplicada corresponde a:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = total de registros PQRSD del periodo
- Z = nivel de confianza
- p = probabilidad de ocurrencia
- q = probabilidad de no ocurrencia
- e = margen de error permitido

De esta manera, el número de encuestas aplicadas podrá variar mensualmente de acuerdo con el comportamiento del universo de registros PQRSD, garantizando una muestra estadísticamente representativa para el análisis de satisfacción ciudadana.

Históricamente, el tamaño de muestra aplicado ha correspondido aproximadamente entre el 5% y el 10% del universo mensual de registros, dependiendo del volumen de PQRSD radicadas durante cada periodo evaluado.

La aplicación de esta encuesta se realiza mediante contacto telefónico a ciudadanos seleccionados conforme al tamaño de muestra definido para cada periodo.

PROCESO DE SEGUIMIENTO

Para la recolección de información se solicita a todas las dependencias realizar la aplicación y recolección de las encuestas correspondientes a los periodos establecidos.

La Encuesta de Satisfacción del ciudadano PQRSD código R-DF-SAC-017 es aplicada a ciudadanos cuyos registros se encuentran radicados en la plataforma institucional de PQRSD, conforme al tamaño de muestra determinado para el periodo evaluado.

Por su parte, la Encuesta de Satisfacción en puntos de atención del ciudadano código R-DF-SAC-015 es diligenciada directamente por los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de servicio presencial de la Administración Municipal.

La información recopilada mediante ambos instrumentos permite identificar el nivel de satisfacción ciudadana frente a la prestación del servicio, la atención brindada y la gestión institucional, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de mejora continua.

PROCESO DE VERIFICACIÓN

Una vez recolectada la información, se realiza la consolidación y tabulación de las encuestas mediante herramientas ofimáticas institucionales, permitiendo organizar y analizar los resultados obtenidos.

Posteriormente, la información es presentada mediante tablas y representaciones gráficas que facilitan el análisis estadístico y la interpretación de resultados por cada dependencia y canal de atención evaluado.

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora y niveles de satisfacción ciudadana, sirviendo como insumo para la elaboración de informes institucionales, seguimiento a la atención al ciudadano y fortalecimiento continuo de la prestación del servicio.

Finalmente, una vez consolidada, tabulada y analizada la información recolectada, se elabora el respectivo informe estadístico institucional, el cual es socializado con todas las dependencias de la Administración Municipal a través de la intraweb institucional. En dicha socialización se presentan los resultados obtenidos en la Encuesta de satisfacción en puntos de atención del ciudadano código R-DF-SAC-015 y en la Encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD código R-DF-SAC-017, permitiendo dar a conocer los niveles de satisfacción ciudadana, fortalecer la toma de decisiones y promover acciones de mejora continua en la atención y prestación del servicio.”

11. POLITICA

11.1 Establecimiento de la política de la calidad **Requisito 5.2**

La Política de Calidad de la Alcaldía de Armenia es acorde al propósito y contexto del Municipio, incluye el compromiso de cumplir con la Constitución, la ley, los requisitos aplicables, y la mejora continua. Se encuentra documentada en la Plataforma Estratégica del Ente Municipal así:

La Alcaldía de Armenia se compromete a brindar servicios de calidad a través de la mejora continua de los procesos, promoviendo una administración pública con un modelo de gestión transparente, ágil, eficaz e innovador, que con ética y responsabilidad, satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos en cumplimiento de la Constitución, la Ley y demás requisitos aplicables, a través del fortalecimiento del tejido social, la protección y organización de lo público, generando oportunidades para el cierre de brechas sociales, promoviendo la seguridad y la movilidad urbana eficiente y sostenible de los ciudadanos, donde la
cultura y el deporte sean los pilares fundamentales de la identidad local.

RELACIÓN POLÍTICA- OBJETIVOS DE CALIDAD

POLÍTICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
Brindar servicios de calidad a través de la mejora continua de los procesos	Mejorar el desempeño de los procesos brindando servicios de calidad.
Satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos	Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos dando cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal.
En cumplimiento de la Constitución, la Ley y demás requisitos aplicables	Mantener actualizado el normograma de la entidad a fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros constitucionales y legales en todas las actuaciones de la Administración Municipal de Armenia.
Promoviendo una administración pública con un modelo de gestión transparente, ágil, eficaz e innovador, que con ética y responsabilidad	Realizar las acciones oportunas para la gestión transparente, ágil y eficaz en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal de Armenia.

11.2 Comunicación de la política de calidad. Requisito 5.2.2.

La Política de Calidad de la Alcaldía de Armenia se encuentra disponible en cada una de las Dependencias, se encuentra documentada en la Plataforma Estratégica, en la página web de la Alcaldía de Armenia y se comunica y se aplica socializándola mediante correos electrónicos, la IntraWeb y en los procesos de inducción y de reinducción con el ánimo de que sea entendible por toda la Entidad.

11.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Requisito 5.3

La Alta Dirección de la Alcaldía de Armenia, ha definido las responsabilidades y autoridades de los servidores públicos de la administración en el Decreto de estructura en el Manual de Funciones.

Así mismo en las matrices de Caracterización de procesos y Actividades están definidos los responsables de cada actividad de los procedimientos.

De la misma manera para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Alcaldía de Armenia, se asignaron responsabilidades a un funcionario de cada Dependencia por medio de la Resolución 120 de 2018, modificada por la resolución 188 de 2021, la cual en el artículo segundo reza: Se adiciona el PARAGRAFO SEGUNDO del ARTICULO TERCERO de la Resolución Municipal No. 120 del 06 de marzo de 2018 el cual quedará así:

“PARAGRAFO 2: Al interior de cada proceso se contará con un comité operativo, el cual se reunirá de forma ordinaria una vez al mes, dejando constancia de ello en acta.

De igual forma se establecen en el Manual de Funciones creado por Decreto 251 de 2022, las responsabilidades de la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad así:

“PROPOSITO PRINCIPAL Ejecutar las actividades asignadas aplicando sus conocimientos profesionales especializados, conforme a su perfil de Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.

IV. DESCRIPCION DE ALGUNAS FUNCIONES ESENCIALES.

1. Verificar por el cumplimiento de los procedimientos obligatorios de la norma técnica de calidad. Se da cumplimiento con los literales a) y d) del numeral 5.3 de la norma.

2. Colaborar con los equipos Directivo y Operativo en la revisión y actualización de la plataforma estratégica de la entidad, así como acompañar a la Alta Dirección en actividades de control y seguimiento al desempeño de los procesos de la entidad. Se da cumplimiento con los literales b) y d) del punto 5.3 de la norma

3. Apoyar al Representante de la Alta Dirección en la elaboración de Informes de Revisión por la Dirección. Se da cumplimiento con el literal C) del numeral 5.3 de la norma.

4. Custodiar y administrar el Manual de Calidad y los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Entidad, manteniendo absoluta reserva de las comunicaciones y documentos bajo su cuidado.

5. Asesorar y capacitar a los líderes de Procesos y enlaces de actividades de la Administración Municipal fomentando la cultura de la calidad.

6. Elaborar programa de Auditorías Internas de Calidad y reportarlo para su inclusión en el Programa Anual de Auditorias de la Entidad.

7. Coordinar y participar en los diferentes grupos y equipos de trabajo que se conformen con base en las necesidades particulares de la entidad.

8. Servir de enlace entre la Administración Municipal y el Ente Certificador para la suscripción anual y las auditorias de seguimiento y renovación necesarias.

9. Procurar el buen mantenimiento y la máxima utilidad de los recursos a cargo

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES

• Aprendizaje continuo.
• Orientación a resultados.
• Orientación al usuario y al ciudadano. Se da cumplimiento con el literal d) del numeral 5.3
• Compromiso con la organización.
• Trabajo en equipo.
• Adaptación al cambio.

De acuerdo con las funciones y competencias asignadas al Administrador del Sistema de Gestión de Calidad se da cumplimiento con los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015.

a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para roles específicos

b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

c) Informar, en particular a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora.

d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización

12 PLANIFICACIÓN. Requisito 6

12.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Requisito 6.1

Cada proceso de la Entidad, cuando lleve a cabo el seguimiento de las cuestiones externas e internas, así como el de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tendrán en cuenta los Riesgos y las Oportunidades que puedan afectar o mejorar su capacidad de lograr los resultados previstos, y las oportunidades para aumentar los efectos deseables, con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora, lo cual debe quedar documentado en el acta de Comité Operativo.

Si la Administración Municipal de acuerdo con la revisión periódica que realiza de su contexto interno o externo determina que existen riesgos que deben incluirse en las matrices de riesgo, estas matrices serán objeto de actualización y normalización, además del respectivo tratamiento y acciones que se determinen para su mitigación.

Igualmente, como acciones para abordar los riesgos, la Alcaldía de Armenia desde el proceso de Direccionamiento Estratégico, adoptó la Política de Administración del Riesgo en la cual se describe el compromiso de gestionar los Riesgos Operativos, de Corrupción, de sistemas de información y fiscales, de acuerdo a la guía de administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas No. 6 de noviembre 2022 emitida por el DAF, mediante la aplicación de controles y acciones que permitan el desarrollo de una gestión pública efectiva y el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, respondiendo a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para la Alcaldía de Armenia, la Política de Administración de Riesgos se define según los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

Así mismo conforme a las líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se establecen roles de responsabilidad y seguimiento a los riesgos identificados en la matriz adoptada por el Municipio de Armenia.

La Política de Administración de Riesgos establece las guías de acción para que todos los servidores públicos del Municipio coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos y metas de la entidad, orientándolos y habilitándolos para ello.

También se cuenta con la herramienta de la Matriz de Riesgos operativos por Proceso, la Matriz de Riesgos de corrupción, Matriz de riesgos Fiscales y Matriz de Riesgos de Sistemas de Información las cuales contienen los riesgos identificados por cada uno de los procesos, los cuales pueden afectar el logro de sus objetivos. Así mismo cuenta con el formato R-DF-SGI-068 "Formulación y Seguimiento a planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado**,** el cual se debe diligenciar en caso de materializarse algún riesgo.

El Departamento Administrativo de Planeación a través del administrador de riesgos solicita de forma cuatrimestral a todos los procesos de la Alcaldía de Armenia, el seguimiento a los riesgos, con el fin de verificar la eficacia de las acciones, las cuales deben estar basadas en el impacto potencial sobre la conformidad de los productos y servicios o en la satisfacción del cliente.
Cuando un proceso realice actualización de los riesgos y/o controles establecidos, después de haber sido aprobados en comité operativo del proceso, la matriz será enviada para su revisión y aprobación al administrador de riesgos, quien será el responsable de la solicitud ante el Sistema de Gestión Integrado de la normalización.
La Administración Municipal en su compromiso de identificar riesgos cuenta con matriz de riesgos operativos, de corrupción, fiscales y de sistemas de información.

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

La Alcaldía de Armenia en cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 1122 del 2024 a partir de la vigencia 2024 adoptó el Programa de Transparencia y Ética Pública, programa que recoge elementos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de las vigencias anteriores y continúa con la consolidación de la estrategia de lucha contra la corrupción, que se ha venido desarrollando en la entidad.

De acuerdo con lo anterior, el Programa de Transparencia y Ética Pública tendrá dos componentes: **componente transversal y Componente Programático**

El **componente trasversal** donde se desarrollarán las siguientes acciones:

1. Realizar una declaración

2. Definir unos objetivos

3. Determinar el alcance

4. Planear estratégicamente su implementación.

5. Asignar la administración, supervisión y monitoreo.

6. Fijar los reportes.

7. Establecer una estrategia de formación.

8. Establecer una estrategia de comunicación.

9. Evaluar el Programa.

El **Componente Programático:** Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción – Acciones

12.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Requisito 6.2

La Alcaldía de Armenia tiene definidos sus Objetivos de Calidad en la Plataforma Estratégica, los cuales son coherentes con la política de calidad, así mismo son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables y son pertinentes con los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente así:

RELACIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD- PROCESOS

OBJETIVOS DE CALIDAD	
Mejorar el desempeño de los procesos brindando servicios de calidad.	Proceso 2 Direccionamiento Estratégico. Planeación.
Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos dando cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal	Proceso 2. Direccionamiento Estratégico. Planeación.
Mantener actualizado el normograma de la entidad a fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros constitucionales y legales en todas las actuaciones de la Administración Municipal de Armenia.	Proceso 15 Jurídico
Realizar las acciones oportunas para la gestión transparente, ágil y eficaz en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal de Armenia.	Proceso 2. Direccionamiento Estratégico. Planeación.

Los Objetivos de Calidad se miden de la siguiente manera:

1.Mejorar el desempeño de los procesos brindando servicios de calidad. Dando cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal, y se mide a través del seguimiento al Plan de Acción y al Plan de Desarrollo.
Responsable Proceso 2. Direccionamiento Estratégico.

2.Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Dando cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal. Se mide a través del seguimiento al Plan de Acción y al Plan de Desarrollo. Responsable Proceso 2. Direccionamiento Estratégico.

3. Mantener actualizado el normograma de la entidad a fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros constitucionales y legales en todas las actuaciones de la Administración Municipal de Armenia. La Administración Municipal cuenta con el Normograma del Municipio, el cual debe permanecer actualizado. El responsable es: El Departamento Administrativo Jurídico.

4. Realizar las acciones oportunas para la gestión transparente, ágil y eficaz en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal de Armenia. Se mide a través de la Rendición de cuentas a cargo del Proceso 2. Direccionamiento Estratégico.

12.3 Planificación de los cambios. **Requisito 6.3.**

La Alcaldía de Armenia, determina la necesidad de los cambios de manera planificada teniendo en cuenta el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales. Cuando los cambios sean referentes a:
- Requisitos Legales y reglamentarios
- Requisitos de la Organización (Decretos, Resoluciones y/o Actos administrativos)
- Cambios en Procesos y Tecnología
- Cambios en la Infraestructura y Recursos (Traslado de sedes Presupuesto)
- Cambios Externos (Entorno) Emergencias o desastres

Se diligenciará el formato MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS CAMBIOS. Código R-DF-SGI-069.

Es decir que si es un cambio que solo afecta a un proceso de la entidad, se realiza al interior de cada proceso en los comités operativos, quedando documentado el cambio en el Acta del respectivo comité y cuando son cambios que afecten todo el sistema de gestión Integrado. Serán documentados en la matriz de planificación y control de los cambios código R-DF-SGI-069. Si estos cambios afectan la Matriz de caracterización deberá ajustarse así como cuando haya cambio de gobierno que implique el cambio de actividades, de responsables, de servicios o productos de un proceso.

Igualmente planificar la disponibilidad de los recursos con los que debe contar antes de realizar algún cambio, así mismo la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades para garantizar la integridad de los procesos.

Si al identificarse riesgos y oportunidades potenciales derivados de la revisión del contexto generados por las acciones del cambio climático en los productos y servicios entregados por los procesos del sistema de gestión y/o cambios en el alcance de este, deben ser tenidos en cuenta en las actas de comité operativo con el fin de su planificación (propósito y consecuencias; integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos; asignación o reasignación de responsabilidades), implementación y control de los cambios, además de la verificación de la eficacia de los cambios.

El sistema de Gestión Integrado de la Alcaldía Municipal de Armenia consciente de la importancia que tiene gestionar la planificación de los cambios que se deben llevar a cabo, incluye en su sistema de gestión la matriz de planificación y control de los cambios código R-DF-SGI-069, herramienta que cuenta con los siguientes aspectos a diligenciar:

ID: Número de identificación del cambio: ejemplo: 001

FECHA: En esta columna se incluye la fecha en el que la organización, el proceso determine que se debe iniciar la implementación del cambio.

PROPÓSITO DEL CAMBIO: Se debe redactar el objetivo del cambio con el fin de garantizar que cualquier modificación en el sistema de gestión de la calidad (SGC) se realice de forma planificada, controlada, sistemática, manteniendo la integridad del sistema y asegurando la continuidad de la conformidad en productos y servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Armenia. Este aspecto también permite priorizar los cambios, teniendo en cuenta su impacto más significativo en la mejora de la calidad y el logro de los objetivos.

CAMBIOS MAYORES: Aquellos que generan impactos trascendentales en los sistemas de gestión, por ejemplo,
- Requisitos Legales y reglamentarios
- Requisitos de la Organización (Decretos, Resoluciones y/o Actos administrativos)
- Cambios en Procesos y Tecnología
- Cambios en la Infraestructura y Recursos (Traslado de sedes Presupuesto)
- Cambios Externos (Entorno) Emergencias o desastres

CAMBIOS MENORES: estos abarcan aquellos que no tengan un impacto significativo en el sistema de gestión, por ejemplo, creación, actualización o eliminación de un formato, u otros cambios que no afecten la integridad del sistema. Y serán tratados en comité operativo.

CONSECUENCIAS DEL CAMBIO: el objetivo de este punto es comprender los impactos potenciales del cambio a implementar con el fin de evaluar riesgos y oportunidades favoreciendo la proactividad al determinar los aspectos negativos y positivos del cambio. Este punto permitirá identificar nuevos riesgos y oportunidades que se deben llevar a las matrices de riesgos ya sea operativos, de corrupción, fiscales y sistemas de información.

ACTIVIDADES A REALIZAR: Este espacio se diligenciará teniendo en cuenta las actividades a realizar para la implementación del cambio, detallando los pasos requeridos.

RESPONSABLE (S): Se debe indicar el cargo y/o los cargos que tendrán las responsabilidades respecto a las actividades o pasos a desarrollar para implementar el cambio.

SOPORTE: Si el cambio a implementar requiere de: documentos legales y reglamentarios, procedimientos operativos, normatividad interna, externa, requisitos del cliente y partes interesadas expresados de manera formal, se deben incluir en esta columna.

RECURSOS: En esta columna se incluyen los recursos que se requieren para la implementación del cambio: económicos, infraestructura tecnológica y física, humanos y de tiempo.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (EFICACIA): En esta columna se debe indicar el nombre y la fórmula de cálculo del indicador con el fin de verificar la eficacia de la implementación del cambio y dar respuesta a si se cumplió con lo planificado.

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN: Establecer un rango de fechas de acuerdo con las actividades que se proyectaron para la implementación del cambio de forma controlada.

COMUNICACIÓN: En esta columna se debe incluir los mecanismos de comunicación para dar a conocer a las partes interesadas el cambio que se está realizando de manera planificada.

REVISIÓN DE RESULTADOS: Una vez terminado el plazo de implementación y verificado el cumplimiento de su implementación se verificará mediante fecha establecida la efectividad del cambio.

13 APOYO. Requisito. 7

13.1 Recursos. Requisito 7.1.

La Alcaldía de Armenia mediante el análisis de las capacidades y limitaciones internas de la entidad, provee los recursos suficientes con el fin de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

La Administración Municipal determina que, las cuestiones del cambio climático son pertinentes en la revisión periódica de su contexto, estas deben considerarse en el momento de cómo los recursos para el sistema de gestión podrían afectar o verse afectados en la conformidad de sus productos y servicios.

Los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad serían:

13.1.2. Personas Requisito 7.1.2.

Mediante el proceso de Talento Humano se determina y se proporciona el personal necesario y competente para la implementación del Sistema de Gestión Integrado

13.1.3. Infraestructura Requisito. 7.1.3

La Dirección a través del proceso de Gestión Administrativa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para asegurar la operación eficaz de la entidad, como edificios, espacios de trabajo, servicios públicos y redes.
Y desde la Secretaría TIC´S el mantenimiento y la actualización de hardware, software y tecnologías de la información y la comunicación es administrada por la secretaria TIC.

13.1.4 Ambiente para la operación por procesos. Requisito 7.1.4

La entidad a través de los procesos de Talento Humano y Gestión Administrativa determina y brinda un ambiente adecuado para la operación de los procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios ofrecidos por el Municipio de Armenia.

13.1.5 Recursos de Seguimiento y medición. Requisito 7.1.5

La Administración Municipal evalúa la conformidad de los productos y servicios determinando y proporcionando los recursos para asegurar el seguimiento valido y los resultados de medición mediante el instrumento del Plan de Acción código R-DP-PDE-051, en el cual se consignan los proyectos con los que se le va a dar cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo, las actividades y los indicadores; al igual que se le realiza seguimiento trimestral para monitorear el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas.

13.1.5.1 Trazabilidad de las mediciones. Requisito 7.1.5.2

La Administración Municipal dentro de sus procesos cuenta con los procesos de Desarrollo Integral de la Seguridad Social en Salud, Gestión documental y Tránsito y Movilidad los cuales cuentan con equipos los cuales deben tener su respectiva hoja de vida y a los cuales les deben realizar seguimiento, medición y calibración.

13.1.6. Conocimientos de la Organización. Requisito 7.1.6

La Administración Municipal determina y administra su conocimiento a través de la implementación de la Política Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación, igualmente de la réplica del conocimiento mediante el formato Código: R-DF-PTH-104 y el formato de la Entrega del Conocimiento Código: R-DF-PTH-105.

13.2 Competencia. Requisito 7.2

La Alcaldía de Armenia cuenta con un manual de funciones donde establece las funciones y determina el perfil requerido para ocupar los cargos que se requieren para la operación de la entidad; se establecen las competencias, la formación y la experiencia requerida.

Se cuenta con un Plan Institucional de Capacitación para potenciar las fortalezas, habilidades y competencias para el óptimo desarrollo del talento humano. El proceso de Talento Humano realiza de forma anual la evaluación del desempeño tanto para los gerentes públicos, servidores públicos de carrera, libre nombramiento y provisionalidad.

13.3 Toma de conciencia. Requisito. 7.3

Para la toma de conciencia, la entidad a través del proceso de Talento Humano desarrolla jornadas de inducción, reinducción y sensibilización con el propósito de que el personal entienda sus responsabilidades y autoridades y cómo sus acciones contribuyen a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y al logro de la política de calidad, los objetivos institucionales y de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de requisitos.

13.4 Comunicación. Requisito 7.4

Para las comunicaciones internas se ha establecido el módulo de correspondencia interna de la intraweb.

Al interior de cada dependencia los Secretarios y Directores llevan a cabo reuniones con sus equipos de trabajo para tratar temas relacionados con su gestión, según lo establecido en la Resolución 188 de 2021 *Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución No. 120 de 06 de marzo de 2018, "Por medio del cual se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Versión 2 en el Municipio de Armenia y se adopta el Decreto Nacional.*

En cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública se acogen los parámetros para que la Dirección presente información de su gestión a las partes interesadas que busca responder a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Igualmente, el Municipio cuenta con un Plan Estratégico de Comunicaciones donde determina qué comunicar, cuando comunicar, a quién comunicar cómo comunicar y quién comunica.

En cuanto a las comunicaciones externas la Alcaldía de Armenia, ha establecido los siguientes canales de comunicación formal para la comunicación con los clientes:

Página Web: www.armenia.gov.co: en ella encuentra la información que genera la administración en cumplimiento de su misión.

Sede Principal:

Dirección: Carrera 16 # 15–28 Centro Administrativo Municipal - CAM, Armenia, Quindío, Colombia
Código Postal:630004

Horarios de Atención
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Correo Electrónico

- ✓ servicioalcliente@armenia.gov.co. para atender sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ antifraudeTránsito@armenia.gov.co. para informar cualquier tipo de corrupción en la Secretaría de Transito
- ✓ Según lo establecido por el artículo 197 del Nuevo Código Contencioso Administrativo, se informa que la Alcaldía de Armenia, solo recibe las notificaciones judiciales al siguiente correo notificacionesjudiciales@armenia.gov.co.

Redes Sociales

Alcaldía de Armenia

@AlcaldiaArmenia

Alcaldía de Armenia

Alcaldía de Armenia Quindío

Servicio en línea PQSRD donde puede presentar y radicar las consultas, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones-PQSR, ingresando al siguiente link (https://vuvarmenia.gov.co/)

https://vuvarmenia.gov.co/images/imagenes/videos/PQRSD_ciudadano_Armenia.mp4

Chat: ingresando por el portal usted puede contactarse con un agente que le atenderá las consultas, así como la orientación en el uso de los servicios de la administración.

Encuestas de satisfacción del cliente. Encuesta De Satisfacción Puntos De Atención Del Ciudadano R-DF-SAC-015 Encuesta De Satisfacción del Ciudadano PQRSD Código R-DF-SAC-017

13.5 Información documentada. Requisito 7.5
Generalidades 7.5.1.

b) La Alcaldía de Armenia cuenta con la información documentada requerida para la eficacia del sistema de gestión de calidad. La cual se encuentra relacionada en las matrices de caracterización de procesos y actividades de cada uno de los procesos en la columna de registros/evidencias.

13.5.2 creación y actualización. Requisito 7.5.2

El Sistema de Gestión Integrado de la Alcaldía de Armenia dispone de dos documentos normativos que regulan la creación y actualización de la información documentada:

- **Procedimiento para la Elaboración de Documentos del SG**I – Código P-DF-SGI-005 el cual establece el método sistemático y estandarizado para la elaboración, revisión, aprobación, control, actualización, distribución y disposición final de la información documentada del Sistema de Gestión Integrado. Su propósito es garantizar que la información esté disponible y sea idónea para su uso en el momento y lugar requeridos, así como protegida contra pérdida de confidencialidad, uso indebido y deterioro de su integridad.

- **Instructivo para la Normalización y Control de Documentos** – Código I-DF-SGI-

001 el cual define los criterios y directrices necesarias para asegurar una gestión documental eficaz y estandarizada, garantizando que los documentos del SGI sean creados, actualizados, controlados y normalizados de forma segura y oportuna. Su objetivo es preservar la integridad, trazabilidad, disponibilidad y acceso de la información documentada, como soporte para la operación institucional, el cumplimiento normativo y la mejora continua.

Los cuales pueden ser evidenciados en el módulo de calidad de la Intranet Municipal:https://intranet.armenia.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_web_pub Intranet o o intraweb

OPERACIÓN. Requisito 8.

14.1 Planificación y control operacional. Requisito 8.1

Para la Administración Municipal es pertinente las acciones del cambio climático, los procesos del sistema de gestión de la calidad deberán tener en cuenta su efecto en la aplicación de los requisitos de este numeral.

La administración Municipal planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para el suministro de productos y servicios, para ello los tiene definidos en el Mapa de procesos, igualmente se determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos como también los recursos necesarios, las responsabilidades los cuales se encuentran documentados en las Matrices de caracterización de procesos y Actividades Código R-DF-SGI-002 de cada uno de los procesos y documentos asociados para el control de los procesos (indicadores de gestión en el Plan de acción y los riesgos en la Matriz de Riesgos). La documentación se encuentra disponible en el módulo del sistema de Gestión Integrado.

Así mismo la Administración Municipal planifica el suministro de los productos y servicios contratados externamente mediante el Plan Anual de Adquisiciones el cual se realiza a principio de año.

14.2 Requisitos para los productos y servicios. Requisito 8.2

14.2.1 Comunicación con el cliente. Requisito 8.2.1

El Municipio de Armenia proporciona la información relativa a los productos y servicios a través de su página web, www.armenia.gov.co, los micrositios de cada uno de los procesos, igualmente por boletines de prensa y redes sociales. Así mismo, mediante la página web aclara los medios de contacto para resolver inquietudes, a través del módulo de correspondencia de la intranet o de forma presencial en la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano los usuarios pueden radicar sus PQRSD a los cuales se les da respuesta mediante correo electrónico, por la intranet o por medio físico en los términos establecidos.

14.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios Requisito 8.2.2

a) Los productos y servicios de la Alcaldía, se encuentran identificados en: Matriz de caracterización de cada proceso; matriz de necesidades y expectativas y micrositios.

Igualmente determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios que les aplican y además los requeridos de la entidad, en los siguientes documentos.

a) Normograma

b) Contratos,

c) Matriz de caracterizaciones y procedimientos.

14.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios requisito 8.2.3

8.2.3.1 La Alcaldía de Armenia, se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a la ciudadanía, realizándole revisión y seguimiento a la Matriz de caracterización, matriz de necesidades y expectativas y micrositios.

14.2.4. La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable. Requisito 8.2.3.2

La Alcaldía de Armenia dejará documentado en acta de comité operativo los resultados de las revisiones y de las decisiones sobre cualquier requisito nuevo que se requiera para los productos y servicios que ofrece a la ciudadanía.

14.2.5 Cambios en los requisitos para los productos y servicios requisito 8.2.4

La Alcaldía de Armenia se asegurará que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios de algún proceso, este tiene la responsabilidad de actualizar la información donde la tenga documentada. Matriz de caracterización, matriz de necesidades y expectativas, micrositios, plegables, carteles etc y de que sus grupos de valor sean conscientes de los requisitos modificados.

14.2.5 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. Requisito 8.3

El Municipio de Armenia establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo de políticas públicas, las cuales son aprobadas por el concejo Municipal o por el Alcalde a través del Consejo de política social.

El ente central, cuenta con un formato normalizado para políticas y uno normalizado para planes.

14.4 Producción y provisión del servicio Requisito 8.5

14.4.1 Control de la producción y de la provisión del servicio Requisito 8.5.1

EL Municipio de Armenia ha establecido controles para suministrar productos y servicios que aseguren el cumplimiento de los resultados previstos. Por tal motivo se ha establecido lo siguiente:

- Procedimientos, instructivos, manuales, formatos, los cuales definen las características de los productos y/o servicios.
- Equipos de seguimiento y medición y procesos responsables
- *Herramientas de seguimiento y medición para determinar el cumplimento de los requisitos. (Seguimiento Plan de Acción, Plataforma Estratégica y Plataforma Integrada de Inversión Pública. PIIP)*
- Mapa de riesgos donde se establecen los controles de los riesgos asociados a los procesos.
- Competencia e idoneidad de los funcionarios para validar los productos y/o servicios en cada etapa de los procedimientos.

14.4.2 Control de las salidas no conformes. Requisito 8.7.1.

El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el procedimiento de Identificación y Control de las Salidas No Conformes código P-DF-SGI-002, donde se determina cómo se realizará el tratamiento de las Salidas No Conformes, así mismo cuenta con, la matriz de formulación y seguimiento a planes de mejoramiento del SGI Código R-DF-SGI-068 donde se consignarán las salidas no conformes identificadas por el proceso.

15.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Requisito. 9

15.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Requisito 9.1

La Alcaldía de Armenia, realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de los indicadores de gestión a:
Los objetivos de calidad, la satisfacción del cliente, auditorías internas y externas y la revisión por la dirección, los cuales se miden con diferentes instrumentos de seguimiento, para la toma de decisiones y mejora de resultados, con una periodicidad de seguimiento y análisis así: trimestral para el seguimiento al Plan de Acción, mensual para el seguimiento de los proyectos mediante la Plataforma Integrada de Inversión Pública. PIIP y cuatrimestral para el Mapa de Riesgos.

15.1.2 Satisfacción del cliente. Requisito 9.1.2

Para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente y determinar acciones de mejora, la entidad cuenta con la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano SAC, y diferentes canales de atención para el seguimiento oportuno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la medición de la percepción de los usuarios. Se cuenta con dos tipos de encuestas, una encuesta de Satisfacción en los puntos de Atención y Encuesta de Satisfacción como herramientas de medición de la satisfacción y la percepción de los usuarios.

15.1.3 Análisis y evaluación Requisito 9.1.3

La Administración Municipal realiza seguimiento y análisis del seguimiento y medición del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, de los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos y controles, de las encuestas para determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos a las respuestas de las PQRSD, igualmente realiza análisis a los resultados del seguimiento de las percepción del cliente, así como al estado de los objetivos de calidad a través de los instrumentos de medición y los indicadores de gestión.

15.2 Auditoría Interna Requisito 9.2

La Alcaldía de Armenia realiza anualmente las auditorías internas de calidad, de acuerdo al Plan y al Programa Anual de Auditorías de la entidad formulado para cada vigencia, las cuales son realizadas por los servidores públicos que se encuentren debidamente capacitados y certificados en este tema.

El responsable para el seguimiento, control y verificación del cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos como resultado de las auditorías internas de calidad, es el Administrador del Sistema de Gestión, contribuyendo así a la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión integrado.

Las actividades, responsabilidades y documentación requeridas para la realización de las auditorías se describen en el procedimiento de Auditoria Interna De Calidad código P-DF-SGI-003.

15.3 Revisión por la dirección Requisito 9.3

Anualmente el sistema de Gestión de Calidad, recopila en el informe de Revisión por la Dirección, las diferentes actividades que se realizan con el fin de medir el desempeño del sistema de gestión de la Entidad. Este comprende temas como la satisfacción del cliente, grado en que se logran los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de auditorías internas, el desempeño de proveedores externos, oportunidades de mejora, la necesidad y adecuación de recursos, entre otros; donde la Dirección realiza el respectivo análisis y se determinan las acciones de mejora a las que haya lugar.

La información que se solicitará a cada uno de los procesos para consolidar el informe de la Revisión por la Dirección será la siguiente:

a) **El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas:** Último informe de Revisión por la Dirección. Responsable. Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional.

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad. Todos los procesos presentarán el último análisis del contexto (interno y externo incluido el cambio climático) y *el seguimiento al desarrollo de las estrategias de la vigencia anterior y las estrategias que se determinen realizarles tratamiento para la nueva vigencia que permitan mitigar los efectos negativos en la entrega de productos y servicios.*

c) **La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Incluidas las tendencias relativas a:**

1) La Satisfacción del cliente. El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano presentará el análisis estadístico de la Satisfacción incluyendo las tendencias en porcentajes de cumplimiento.

2) El grado en que se han logrado los Objetivos de Calidad:

- **Mejorar el desempeño de los procesos brindando servicios de calidad**. Medición: El Departamento Administrativo de Planeación entregará el consolidado por dependencia respecto al porcentaje de metas físicas y presupuestales del plan de acción y plan de Desarrollo determinando la tendencia y su respectivo análisis ejecutivo.

- **Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos dando cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal.** El Departamento Administrativo de Planeación entregará el consolidado por dependencia respecto al porcentaje de metas físicas y presupuestales del plan de acción y plan de Desarrollo determinando la tendencia y su respectivo análisis ejecutivo.

- **Mantener actualizado el normograma de la entidad a fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros constitucionales y legales en todas las actuaciones de la Administración Municipal de Armenia.**

El proceso responsable es el Departamento Administrativo Jurídico entregará informe donde especifique la actualización del Normograma tal y como lo determina el FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión) en cuanto a: Leyes, Decretos, Sentencias, Acuerdos, Circulares, entre otros, que delimitan y regulan sus actuaciones

- Realizar las acciones oportunas para la gestión transparente, ágil y eficaz en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal de Armenia.
Medición: Proceso de Rendición de cuentas específicamente de espacio de audiencia pública participativa de Rendición de Cuentas. Responsable: El Departamento Administrativo de Planeación entregará un cuadro comparativo relacionando la efectividad de la metodología utilizada para la rendición de cuentas (Población impactada, canales de comunicación utilizada, conceptos positivos y/o negativos dados por las Juntas Administradoras Locales, número de intervenciones de la ciudadanía entre otros) que permitan identificar fortalezas y aspectos a mejorar.

3)**El desempeño del proceso y la conformidad de los productos y servicios. Indicadores de desempeño:** Todos los procesos entregarán la información de los indicadores determinados en la matriz de caracterización de cada proceso informando el resultado consolidado de acuerdo con la meta establecida además se entregará su respectivo análisis (tendencias) y su evaluación (mejora).

respecto a la gestión de cada proceso para verificar la tendencia de la misma.

4) Las no conformidades y las acciones correctivas: El proceso responsable es Fortalecimiento Organizacional, el cual debe entregar un cuadro comparativo y sus tendencias de las No conformidades abiertas y cerradas de las auditorías de gestión.

5)**Los resultados del seguimiento y medición:** En los puntos anteriores se estableció cómo se van a medir y quienes son los procesos responsables de la medición de los objetivos de calidad, la satisfacción del cliente, auditorías internas y externas y la revisión por la dirección.

6)Los resultados de auditorías: Los procesos responsables son Fortalecimiento Organizacional- Sistema de Gestión Integrado y el Departamento Administrativo de Control Interno, quienes deben entregar una vez al año un cuadro comparativo con el resultado de las auditorías internas y externas de calidad y auditorías de gestión

7) El desempeño de los proveedores externos: Los procesos que tengan proveedores externos deberán verificar el porcentaje de cumplimiento de sus proveedores. Los cuales deberán entregar un cuadro estadístico comparativo verificando el porcentaje de cumplimiento de los términos contractuales (tiempo, calidad ofrecida, garantías etc.), de sus proveedores y su respectivo análisis de la tendencia.

d) La adecuación de los recursos:

En cuanto a las Personas, el proceso de Talento Humano entregará un cuadro cuantitativo sobre la movilidad del personal, ingresos, retiros y reubicaciones con su respectivo análisis.

En cuanto a la Infraestructura, los procesos responsables son Gestión Administrativa e Infraestructura Tecnológica, los cuales entregarán los siguientes informes así:

Proceso de Gestión Administrativa: Un cuadro estadístico comparativo sobre el cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento de edificios, servicios asociados y recursos de transporte y su respectivo análisis.

Proceso de Infraestructura Tecnológica: Un Cuadro sobre el cumplimiento del sostenimiento de la plataforma tecnológica de la administración Municipal y su respectivo análisis (soporte Técnico). -Equipos, incluyendo hardware y software.

En cuanto al Ambiente para la operación de los procesos, el proceso responsable es talento Humano, el cual entregará un informe ejecutivo sobre el clima organizacional y su respectivo análisis.

En cuanto a los recursos financieros, el proceso responsable es Gestión Financiera y fiscal, el cual entregará un cuadro estadístico comparativo y su respectivo análisis de:
-Recaudo
-Gasto de inversión de la Administración Municipal
-Servicio a la Deuda
-Nivel de Transferencias

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades: El proceso de Direccionamiento Estratégico a través del Administrador de Riesgos, presentará un informe que contenga los indicadores de incremento o disminución de controles; así mismo

las mediciones que permitan realizar un análisis de los riesgos establecidos por cada uno de los procesos y su efectividad en la aplicación de los mismos.

f) Las oportunidades de mejora: Todos los procesos presentarán informe ejecutivo sobre las oportunidades de mejora a implementar producto del análisis y evaluación de los resultados de la información de su proceso.

Algunas fuentes de datos de análisis y evaluación a tener en cuenta para la mejora pueden ser:

a. La conformidad de los productos y servicios
b. Resultados de seguimiento de la percepción del cliente
c. Estado de los objetivos de la calidad
d. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz

16. MEJORA Requisito 10

Todos los procesos de la Administración Municipal deben determinar y seleccionar las oportunidades de mejora en comité operativo, con el fin de implementar acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción cuando se requiera en alguna de las siguientes situaciones:

-Como resultado de auditorías internas, externas y de gestión.
-Como resultado de la medición de la retroalimentación con el cliente
-Como resultado de las salidas no conformes.
- Materialización de los riesgos
-Producto de la autoevaluación

16.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA Requisito 10.2

Cuando se identifiquen hallazgos de *No Conformidad* derivados de: auditorías internas y/o externas realizadas al sistema de gestión; salidas no conformes identificadas en los procesos derivadas del incumplimiento de requisitos en cualquiera de las etapas de la prestación de los productos y servicios de la Alcaldía; estos serán tratados en el formato de la matriz de formulación y seguimiento a planes de mejoramiento del SGI Código R-DF-SGI-068 donde se les dará tratamiento a los hallazgos incluidas: la identificación de la (s) causas que la originaron mediante la técnica de los tres (3) porqué, la corrección, la acción correctiva, responsable (s) de la implementación, fechas de inicio y cierre, indicador para verificar la eficacia de la acción (es), la meta de cumplimiento de la acción, las fechas para el seguimiento a las acciones y el cumplimiento de la meta establecida, las fechas de seguimiento a los avances de la implementación de acciones y la declaración de estado definitivo del plan de mejoramiento.

16.3 Mejora Continua

La Alcaldía de Armenia tendrá en cuenta los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que se deben considerar para la mejora continua.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lorena Mira González Profesional Especializada Administradora del Sistema del Gestión	Lina Paola Hernández Jaramillo Líder de Proceso	Comité Operativo