

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 1 de 14

MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD



RETIRAR S.A. E.S.P.

EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 2 de 14

PRESENTACIÓN

Con el fin de garantizar la operatividad y ejecución de las diferentes actividades necesarias para el desarrollo, implementación y mejora continua del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, se creó y conformó el EQUIPO MECI – CALIDAD, por funcionarios que serán el enlace con la Gerencia de Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP y los integrantes de los equipos operativos y de control, con el objeto de contribuir al logro de la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Planes de Acción de los procesos, Administración de Riesgos, y en general el mejoramiento continuo, que permitirá fortalecer el trabajo en equipo, el autocontrol, la autoevaluación y la autorregulación en la búsqueda de una mayor eficiencia, eficacia y efectividad institucional.

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión de MECI-Calidad (S.I.G M.C), el cual se ha desarrollado e implementado en la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, como una herramienta de gestión sistemática, referente permanente e instrumento eficaz para fomentar la mejora continua de la institución, en procura de garantizar la satisfacción social y el aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios; dando cumplimiento a los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014. El presente manual se encuentra a disposición de todos los ciudadanos, servidores y partes interesadas, como una herramienta fundamental que permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos frente al cumplimiento de los requisitos y el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la labor que desarrolla la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.

CONTEXTO NORMATIVO

Ley 872 del 2003.- Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados.

Decreto 4110 de 2004 el cual adopta la norma técnica colombiana para la gestión pública NTC GP 1000:2004; actualizada mediante Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, en versión 2009 que busca, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 3 de 14

Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos. Estipulando que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad y los jefes de cada dependencia, así como de los demás funcionarios.

Circular No. 1000-002-07 (22-enero-2007) del Departamento Administrativo de la Función Pública, expresa que como la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Norma Técnica de Calidad son procesos paralelos, es recomendable que sea un solo equipo al interior de cada entidad el que se responsabilice de la implementación correspondiente, con el ánimo de reducir costos y en la búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia institucional

Decreto 4485 del 18 de Noviembre del 2009, Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003

Decreto 943 del 21 de Mayo del 2014, Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control internas en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con los dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

Decreto 1083 del 26 de Mayo del 2015, por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector de Función Pública, que define en su capítulo 6 el MECI, así mismo, el Título 22 define el Modelo integrado de planeación y gestión y el Título 23 el Sistema de Gestión de calidad

OBJETIVO DEL MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI – CALIDAD

Proporcionar a los integrantes del Equipo MECI - CALIDAD de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, una herramienta de operación y directriz metodológica que establezca la adecuada ejecución de sus actividades enfocadas en el mejoramiento continuo de la prestación del servicio, la búsqueda de una buena comunicación interna, y la solución a problemas de calidad y operativos actuales o potenciales.

CONFORMACIÓN EQUIPO MECI - CALIDAD

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 4 de 14

El Equipo MECI – CALIDAD, estará conformado por empleados de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, de carácter multidisciplinario, con representatividad de todas las áreas organizacionales de la Institución, el cual debe ser coordinado y supervisado por El Gerente de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, el equipo tendrá bajo su responsabilidad adelantar procesos de diseño, apoyo y coordinación delegados por el Comité Coordinador de MECI - CALIDAD con las diferentes dependencias organizacionales de la institución, para lograr una óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Y de la implementación idónea del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014

Posteriormente a la implementación, los integrantes de dicho equipo deberán asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas áreas, apoyando el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad

CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO MECI CALIDAD

El equipo estará integrado por los siguientes empleados:

No Integrantes	EQUIPO:
5	EQUIPO DIRECTIVO MECI
3	EQUIPO OPERATIVO DE APOYO MECI
1	EQUIPO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

El funcionario Enlace entre la Alta Dirección y el Equipo Meci, será designado por la Gerencia de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.

Los integrantes del equipo MECI-CALIDAD serán designados para un periodo anual en el mes de Enero de cada vigencia, y su conformación quedará consignada en acta de Comité Coordinador MECI-CALIDAD.

A las reuniones que se programen con los propósitos definidos por el equipo MECI-CALIDAD, pueden ser invitados con voz y sin voto todos aquellos funcionarios de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP que se consideren pueden de igual forma ser responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo.

FUNCIONES DEL EQUIPO MECI - CALIDAD

Las Funciones determinadas para el equipo MECI – CALIDAD serán las siguientes:

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 5 de 14

1. Trabajar en coordinación con los funcionarios en el proceso de implementación y sostenibilidad del MECI y el SGC, diseñando planes y acciones necesarias para el cumplimiento del propósito.
2. Velar por el cumplimiento de “Una Adecuada atención al Ciudadano y hacer el control del “producto o Servicio No Conforme” para evitar la entrega insatisfactoria al ciudadano, apoyado en la aplicación periódica de herramientas como la Encuesta de satisfacción del ciudadano u otros con el objeto de conocer el nivel de satisfacción por los servicios prestados. En caso de tener conocimiento de “No conformidades” deberá comunicarse tal situación a la Gerencia, con copia al responsable del proceso, para emprender las acciones correctivas necesarias
3. Estudiar los procesos e identificar la necesidad de crear y mejorar los mismos, presentando las propuestas y ajustes a la Gerencia de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP a través del Líder del Equipo de MECI - Calidad y/o el funcionario enlace con la Gerencia.
4. Elaborar documentación para aprobación del Comité Coordinador de MECI - CALIDAD necesaria para el desarrollo, implementación y mejora continua del MECI y el SGC de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP y tramitarse a través del representante de la Gerencia.
5. Apoyar al Líder en la comunicación interna, en la planificación y documentación del Sistema y en la verificación de la mejora continua, ejerciendo la interlocución entre los empleados y contratistas de las diferentes áreas y los Responsables de los Procesos.
6. Apoyar al Comité Coordinador de MECI - CALIDAD en la verificación al cumplimiento y aplicabilidad de los procesos y procedimientos diseñados en la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, para que estén acordes con los propósitos y objetivos de los Sistemas.
7. Sensibilizar a los empleados de las diferentes áreas sobre la importancia de la cultura de gestión de la calidad y de la actualización del MECI, el enfoque hacia la satisfacción del ciudadano y el mejoramiento continuo, creando un ambiente que promueva la participación activa y el compromiso de todo el personal.
8. Custodiar y conservar en medio magnético y físico correspondiente la documentación e información generada en desarrollo de las funciones asignadas al equipo MECI - CALIDAD.
9. Evaluar el desarrollo, resultados y mejoras obtenidos en la implementación y sostenibilidad del MECI y el SGC; a través de encuestas de evaluación del sistema en consonancia con las guías de implementación y seguimiento de ambos Sistemas.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 6 de 14

5. Proponer al Comité Coordinador de MECI - CALIDAD para su consideración, las acciones correctivas o preventivas que sean necesarias para asegurar la consistencia, sostenibilidad, sustentabilidad y mejora continua del MECI y el SGC, y formular recomendaciones tendientes a corregir las no conformidades detectadas en los procesos.
6. Identificar los procesos de apoyo o misionales que afectan el logro de la eficacia, eficiencia y efectividad del MECI y el SGC, y proponer acciones de mejoramiento continuo con el fin de mejorar constantemente la Gestión institucional, y alcanzar la calidad total.
7. Analizar cualquier tema en general que tenga relación con el desempeño y mejoramiento continuo del MECI y el SGC.
8. Presentar al Comité Coordinador de MECI - CALIDAD, cada vez que ella lo requiera, informes sobre las actividades realizadas por el equipo en el proceso de implementación y sostenibilidad del MECI y el SGC.
9. Adelantar el proceso de diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo bajo las orientaciones del representante de la Gerencia.
10. Capacitar a los empleados de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP en el Modelo y el Componente de la Administración del Riesgo.
11. Comprometer a los contratistas y proveedores en conseguir altos niveles de calidad en los servicios y productos que proporcionan a la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.
12. Asesorar a los procesos de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, en el diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo.
13. Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo al representante de la Gerencia, para su aplicación.
14. Trabajar en coordinación con los servidores designados por área en aquellas actividades requeridas para el diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo
15. Asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado funcionamiento de los Sistemas MECI y CALIDAD.
16. Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por la Norma Técnica, las que imparta a la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP el Asesor en Materia de Control Interno, el Departamento Administrativo de la Función Pública, y las que asigne el Representante de la Dirección para el cabal cumplimiento y logro de los Objetivos del MECI y el SGC.

FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE LA GERENCIA DE LA EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 7 de 14

1. Orientar y coordinar con los líderes de los procesos la formulación y ejecución del proyecto de implementación, desarrollo y mantenimiento del MECI y del SGC.
2. Propender porque se provean los recursos necesarios al equipo MECI – CALIDAD y/o a su líder, responsable de ejecutar las actividades exigidas por el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad; de acuerdo al programa establecido para el periodo.
3. Informar al Comité Coordinador de MECI - CALIDAD, sobre el proceso de implementación, desarrollo, mantenimiento y desempeño del sistema MECI-SGC y de cualquier necesidad de mejora.
4. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Institución.
5. Firmar las actas y documentos relacionados con implementación y desarrollo del MECI y el SGC.
6. Representar a la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, en asuntos relacionados con MECI y CALIDAD, ante organismos externos.
7. Liderar la organización con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza ante el personal.
8. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema integrado MECI-SGC y determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.
9. Orientar al equipo MECI-CALIDAD para la elaboración trimestral del cronograma de trabajo que debe realizar dicho Equipo, con el cual se contribuirá al proceso de implementación, desarrollo y mantenimiento del MECI y del SGC y de cualquier necesidad de mejora institucional.
10. Supervisar el funcionamiento y operatividad del Equipo MECI – CALIDAD Proponer acciones preventivas o correctivas a la alta dirección ante la aparición de problemas potenciales o reales en la implementación y sostenibilidad del sistema MECI y el SGC.
11. Presentar ante el Comité Coordinador de MECI–CALIDAD para su aprobación los documentos, resultados de las revisiones y las modificaciones respectivas del Sistema de Gestión de la Calidad y el MECI.
12. Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por la Norma Técnica, las que imparta la empresa de aseo RETIRAR S.A ESP al Asesor en Materia de Control Interno, el Departamento Administrativo de la Función Pública y las que imparta la Alta Dirección; que por su rol deba asumir para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Estándar de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de aseo RETIRAR S.A ESP.

FUNCIONES DEL LIDER EQUIPO MECI – CALIDAD

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 8 de 14

Las Funciones del Líder serán las siguientes:

1. Programar, convocar y Presidir las reuniones del equipo.
2. Planear en coordinación con el Gerente de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, las actividades que se incluirán en el cronograma de trabajo trimestral del Equipo MECI – CALIDAD, con el cual se contribuirá al proceso de implementación, desarrollo y mantenimiento del MECI y del SGC y de cualquier necesidad de mejora institucional.
3. Coordinar y participar en la ejecución del cronograma de trabajo trimestral establecido, así como también hacer seguimiento al cumplimiento del mismo.
4. Presentar trimestralmente informe al representante de la Empresa de las actividades desarrolladas en cumplimiento del cronograma de trabajo.
5. Comunicar con tres (3) días de anticipación, a los integrantes del equipo, los temas a tratar durante la reunión.
6. Mantener una visión sistémica de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, analizando la intervención e importancia de cada uno de los procesos, a fin de ser la persona que guíe el equipo para desarrollar actividades que contribuyan al proceso de implementación, desarrollo y mantenimiento del MECI y del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
7. Dar orientación al equipo respecto a conceptos, metodologías y herramientas de calidad, cuando surjan dudas o requerimientos de ayuda.
8. Gestionar ante el representante de la Empresa, los recursos necesarios para cumplir con el cronograma de actividades programado.
9. Motivar la participación de los integrantes del equipo, así como de los funcionarios en general en el compromiso y pertenencia con la sostenibilidad de los sistemas MECI y CALIDAD.
10. Las demás que le sean asignadas por la Gerencia de la Empresa, en cumplimiento de planes establecidos en Comité Coordinador de MECI – CALIDAD.

FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL EQUIPO MECI – CALIDAD

1. Citar y confirmar la asistencia de cada uno de los integrantes del equipo a las reuniones.
2. Colaborar con el Líder para organizar el orden del día y recordar las tareas y compromisos
3. Elaborar las actas de cada reunión.
4. Llevar el consolidado de reuniones realizadas, con el fin de controlar el cumplimiento de compromisos y de reuniones según la frecuencia establecida.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 9 de 14

5. Coordinar la asistencia de las personas invitadas y que no sean miembros del equipo de calidad.
6. Organizar el sitio de la reunión, asegurándose que esté limpio y se disponga de computador, vídeo, marcadores, lápices, libretas u otros elementos que se necesiten para la reunión.
7. G. Llevar el archivo en medio impreso y magnético de las actas generadas en desarrollo de las reuniones del equipo MECI – CALIDAD, así como de los demás documentos generados en cumplimiento de las funciones asignadas al equipo.

ASPECTOS GENERALES DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO MECI - CALIDAD

REUNIONES: El equipo MECI – CALIDAD deberá reunirse de manera ordinaria por lo menos una vez cada mes durante la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y cada tres (3) meses una vez el MECI se encuentre implementado para verificar que se conserven los grados de madurez e implementación alcanzados, y de manera extraordinaria, cuando las circunstancias lo requieran, previa solicitud escrita del Representante de la Gerencia o el líder del equipo.

Nota: En todo caso los integrantes del equipo deberán reunirse las veces necesarias que garanticen el cumplimiento de su cronograma de trabajo trimestral.

Duración de las reuniones: una hora por sesiones o máximo dos horas.

Sitio de reunión: Las reuniones del equipo MECI – CALIDAD se podrán realizar en la sala de reuniones, ubicada en las instalaciones de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.

Citaciones: Se realizará a través de nota interna en el formato establecido en los procedimientos de debe incluir la hora (de inicio y terminación), el lugar y el objetivo de la reunión, además, puede acompañarse de material de apoyo.

Orden del día: preparar previamente el orden del día y recibir e incluir los temas a tratar.

Actas: consignar los aspectos principales del desarrollo de las reuniones en el formato de acta establecido en los procedimientos, de tal manera que evidencie de forma clara y concisa lo planteado.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 10 de 14

El líder debe revisar las asignaciones de acciones y responsabilidades antes del final de la reunión y estas deben registrarse en el acta.

Seguimiento a las reuniones: El Líder del equipo realizará seguimiento para comprobar la operatividad del equipo, así como para la ejecución de las propuestas que de este se derive

EL EQUIPO MECI – CALIDAD, COMO HERRAMIENTA DE MEJORAMIENTO

El Equipo MECI - CALIDAD es una verdadera herramienta de mejoramiento debido a lo siguiente:

⇒ Identificar, priorizar y analizar problemas: estudio de los factores que afecten la calidad en la prestación del servicio. En esta etapa los miembros del equipo se reúnen para exponer todos los problemas enlistados correspondientes a su Área. Es importante detectar todos los problemas que son percibidos. Una vez que se han obtenido éstos, se jerarquizan por su orden de importancia, siendo relevante que todos los integrantes expresen su opinión, haciendo valer sus puntos de vista con la coordinación del líder. Por consenso se elige el problema de mayor importancia, el cual pasará a ser el proyecto

Posteriormente, se recopilan todos los datos para precisar el problema con orientación hacia su solución. Esta información se analiza y discute. Habiendo elegido la mejor solución o en su caso la primera y segunda alternativa, se elabora un plan de acción correctivo o de mejoramiento.

Explicar, en una exposición para la Gerencia, la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los relacionados con el asunto decidan acerca de su factibilidad.

⇒ Proponer planes de acción correctivos o de mejoramiento: es expuesto a la gerencia con copia al responsable del proceso. Si existe acuerdo se autoriza la implantación, pero si por alguna causa no se aprueba, se explica al grupo y se les motiva a encontrar otra solución más viable.

⇒ Ejecutar soluciones para la organización general: el plan de trabajo aprobado es puesto en marcha por los integrantes del equipo con el respaldo y la asesoría de los niveles superiores y en su caso de las áreas involucradas.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 11 de 14

⇒ Evaluar el éxito de las propuestas por parte del equipo y de la organización: permite constatar aciertos y errores y en consecuencia instrumentar adecuaciones de mejora.

⇒ Diligenciar Las Actas: deben utilizarse para evidenciar el análisis de los problemas y comunicar las decisiones. Con base en éstas, mantener los registros y llevar a cabo el seguimiento a las acciones y planes de mejora correspondientes. Durante la reunión, alguien deberá ser responsable de registrar lo que sucede. Después de la reunión, el acta debe distribuirse a los miembros del equipo y a cualquier otra persona de la Institución que necesite saber lo que ocurrió.

⇒ Preparar las Reuniones: la preparación previa es parte vital para el éxito del trabajo en equipo. Si los miembros no están preparados y los documentos no son entregados oportunamente, las reuniones pueden desperdiciar un tiempo valioso.

⇒ Temas de trabajo: los temas más comunes sobre los que versan las deliberaciones del Equipo pueden ser:

En relación con el servicio: defectos o no conformidades detectados sobre los servicios que hayan sido levantados en Auditorías internas y de la Auditorías externas por parte de los entes de control; fallas en la prestación del servicio; problemas recurrentes; posibles errores en los procedimientos, normas y registros, como también fallas en las instrucciones de trabajo; errores en los informes; procedimientos que se pueden simplificar o mejorar en los procesos; diseño de herramientas para un mejor trabajo; y en general temas que ayuden a mejorar los indicadores de gestión y/o de calidad definidos para cada área en el Plan de Acción, debilidades de los procesos o procedimientos detectadas en Comité Coordinador de MECI – CALIDAD.

Se dará prioridad a los temas establecidos por la Gerencia, el Comité Coordinador de MECI – CALIDAD y el representante de la Gerencia.

Finalmente, los logros del Equipo deben comunicarse a todos los funcionarios, de tal manera que los participantes reciban reconocimiento por sus esfuerzos, tanto de la dirección como de sus compañeros de trabajo, y a la vez conozcan

los avances e impacto de las propuestas desarrolladas.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 12 de 14

EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI CALIDAD.

DEFINICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD.

Es un mecanismo de operación administrativo con un enfoque basado en procesos, moderno y adaptable, en el que se articulan los elementos del MECI, con los requisitos de la norma de calidad para el sector público NTCGP 1000- 2009, para optimizar el uso de los recursos disponibles por la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP; permitiendo a los empleados realizar una gestión integral, eficiente y eficaz, orientada generar productos y servicios acordes con las necesidades y expectativas del Municipio de El Retiro. La estructura del Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad, está fundamentada en el ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD.

El Sistema integrado de gestión MECI - Calidad, esta implementado en todos los procesos de la Empresa RETIRAR S.A ESP y cumple con los elementos del MECI y los requisitos de la norma de calidad para el sector publico NTCGP 1000-2009, debe ser acogido y aplicado por todos los empleados y contratistas de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.

EXCLUSIONES DE LA NORMA DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad, no presenta exclusiones de acuerdo a los requisitos de la Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

TERMINOS Y DEFINICIONES.

A continuación presentamos los términos y definiciones utilizados en el presente manual.

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 13 de 14

S.I.G.M.C.: Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad.

Adecuación: Capacidad del Sistema Integrado de Gestión, MECI-Calidad, para dar respuesta a los requisitos normativos y de los modelos referenciales.

Alta Dirección: Grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una entidad; Gerente, Jefes de Oficinas Asesoras, etc.

Autocontrol: Mecanismo de autoevaluación, aplicado directamente por cada servidor en el desarrollo de las actividades y metas asignadas, para garantizar el cumplimiento integral de las mismas, bajo un nivel mínimo de supervisión.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Conveniencia: Capacidad del sistema (S.I.G.M.C.), para apoyar el logro de la misión institucional.

Efectividad: Grado en que se logran los resultados esperados y/o del impacto obtenido por los servicios.

Eficacia: Nivel en el que se cumplen las actividades planeadas.

Eficiencia: Grado de uso de los recursos previstos y asignados.

Medición: Mecanismo de evaluación, que incluye la determinación de niveles de cumplimiento cuantitativos o cualitativos, y que generalmente se reflejan a través de indicadores.

Mejora: Acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y para optimizar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

No conformidad: Es el incumplimiento de un requisito.

Política de la Calidad: Intención global y orientación relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	MANUAL OPERATIVO EQUIPO MECI-CALIDAD	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01
		VERSION: 01
		Página 14 de 14

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Seguimiento: Mecanismo de autoevaluación, aplicado generalmente por los responsables de proceso, o por un nivel diferente al servidor que desarrolla la actividad, para monitorear el cumplimiento de estas y el logro de los resultados esperados.

Subproceso: Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, que forma parte de un proceso más grande.

WILSON DAVID TANGARIFE
Gerente

REVISÓ ASESOR DE CONTROL INTERNO	Sandy Milena Ramírez Serna
----------------------------------	----------------------------