




ALCALDÍA DE PASTO

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


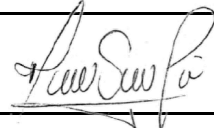
OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - OPGI


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 2 de 42


ALCALDÍA DE PASTO

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		
DATOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FIRMA:		
NOMBRE:	ALEXANDER CHECA R.	MARCELA SOFIA PEÑA TUPAZ
CARGO:	Contratistas de la OPGI	Jefe de Planeación de Gestión Institucional

DATOS	APROBADO POR:
FIRMA:	
NOMBRE:	MARCELA SOFIA PEÑA TUPAZ
CARGO:	Líder Proceso de Planeación Estratégica


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
03-Sep-21	04	PE-M-001	3 de 42	

CONTENIDO


	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETIVO	8
2. CONTENIDO	8
2.1 Presentación de la Alcaldía de Pasto	8
2.1.1 Estructura administrativa	8
2.1.2 Direccionamiento estratégico	8
2.1.2.1 Misión	9
2.1.2.2 Visión	9
2.1.2.3 Valores	9
2.1.2.4 Objetivos estratégicos	10
2.2 Sistema de Gestión de la Calidad - SGC	11
2.2.1 Política del SGC	11
2.2.2 Objetivos del SGC	12
2.2.3 Alcance del SGC	12
2.2.3.1 Responsabilidad y autoridad	12
2.3 Enfoque por Procesos	14
2.3.1 Mapa de procesos	14
2.3.2 Conformación y asignación de líderes	17
3. Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad	18
3.1. Dimensión Talento Humano - TH	19
3.1.1 Alcance	19
3.1.2. Políticas Operacionales de TH	19
3.1.2.1. Política de Gestión Estratégica de Talento Humano	19
3.1.2.2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	20
3.1.2.3 Visión Estratégica de Talento Humano	21
3.2 Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación	21
3.2.1 Objetivo	21
3.2.2 Política de Riesgos	21
3.2.2.1 Objetivo	21
3.2.3 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	22
3.2.4 Modelo de gobierno	23
3.3 Dimensión Gestión con Valores para Resultados	25
3.3.1 Objetivo	25

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
03-Sep-21	04	PE-M-001	4 de 42	

3.3.2 Ventanilla hacia adentro	25
3.3.2.1 Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos	25
3.2.2.2 Política de Gobierno Digital	27
3.2.2.3 Política de Seguridad de la Información	27
3.2.2.4 Prevención del Daño Antijurídico	29
3.2.2.5 Atención de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	30
3.2.2.6 Compromiso con la Rendición de Cuentas	30
3.2.2.7 Control Social	30
3.2.2.8 Estrategia Anticorrupción	30
3.2.2.9 Compromiso Ambiental	30
3.2.2.10 Política de Defensa Jurídica	31
3.2.2.11 Política de Mejora Normativa	31
3.3.3 Relación Estado Ciudadano	31
3.3.3.1 Política de Servicio al ciudadano	31
3.3.3.2 Política de Racionalización de Trámites	32
3.3.3.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:	33
3.3.3.4 Política de Protección de Datos Personales	34
3.4 Dimensión Evaluación por Resultados	34
3.4.1 Objetivo:	34
3.4.2 Políticas de Operación	35
3.4.2.1 Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	35
3.4.2.2 Evaluación de la gestión del riesgo en la entidad	36
3.4.2.3 Evaluación de la percepción de los grupos de valor	37
3.4.2.4 Ejercicios de Autodiagnósticos de las políticas del MIPG	37
3.5 Dimensión Información y Comunicación	37
3.5.1 Objetivo	37
3.5.2 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	38
3.6 Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación	38
3. 6.1 Objetivo	38
3. 6.2 Alcance	39
3.6.3 Políticas de Operación	39
3. 6.3.1 Política de Gestión del Conocimiento e Innovación:	39
3.6.3.1.1 Generalidades	39
3.7 Dimensión de Control Interno	39
3.7.1 Alcance:	39

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
03-Sep-21	04	PE-M-001	5 de 42	

3.7.2 Objetivo:	40
3.7.3 Elementos Fundamentales de la dimensión	40
3.7.4 Lineamientos para la Implementación de las líneas de defensa	40
3.7.5 Implementación de los Componentes de Control	41

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 6 de 42	

INTRODUCCIÓN

La calidad en la Alcaldía de Pasto constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración a la mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. La calidad, debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Gestión Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.


“La concepción de la calidad ha ido evolucionando e incorporando nuevos aspectos hasta conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde cobran especial importancia todos los grupos de valor e interesados en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad y la corresponsabilidad social.

La calidad en la gestión pública puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales resultados se comparan favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.”¹

Para la Alcaldía de Pasto, estos conceptos de la carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, se ven reflejados en el Sistema de Gestión de la Calidad que se desarrolla a través del modelo de operación por procesos, el cual está centrado en el servicio al ciudadano y una gestión pública orientada a resultados.


El presente Manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC de la Alcaldía de Pasto y su articulación con el Plan de Desarrollo Municipal “PASTO LA GRAN CAPITAL” 2020-2023, alineado específicamente a la dimensión de Gerencia Pública. En este documento se describe cómo se implementa, sostiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad y se integran los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, así como su planificación y operacionalización, a través del

¹ Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, CLAD 2008. Pág. 7

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 7 de 42	

modelo de operación por procesos vigente, su aplicación y cumplimiento a través de los diferentes procesos, procedimientos y demás documentación del sistema.

El presente Manual hace parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Pasto y es la herramienta estratégica de divulgación hacia los servidores públicos, usuarios, grupos de valor e interesados, y se convierte en apoyo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 8 de 42	

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, estableciendo lineamientos y directrices generales y específicas aplicables a la Alcaldía de Pasto, así mismo servir de fuente de información para capacitación e inducción y ser referente para el ejercicio de las auditorías internas del SGC en la entidad.

2. CONTENIDO

2.1 Presentación de la Alcaldía de Pasto

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


De conformidad con lo señalado en el Artículo 122 de la Constitución Política, la Administración Municipal de Pasto sólo ejercerá las funciones y competencias señaladas por la Constitución y la Ley que regula las funciones del Alcalde de Pasto, como representante legal, quien cumple un periodo constitucional de cuatro (4) años.

2.1.1 Estructura Administrativa

La estructura de la Administración Municipal de Pasto fue modificada el 30 de junio de 2020 mediante el Decreto No. 0256. Por el cual se aprueba y adopta el organigrama de la Alcaldía de Pasto. **(Ver Anexo 1)**. Esta estructura está conformada por quince (15) Secretarías de Despacho, seis (6) Oficinas adscritas al Despacho, seis (6) Direcciones de Despacho y un (1) Departamento Administrativo.

2.1.2 Direccionamiento Estratégico

En el Plan de Desarrollo Municipal "Pasto la Gran Capital" 2020 - 2023, la Alcaldía de Pasto establece:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 9 de 42	

2.1.2.1 Misión

“Ser una entidad pública robusta, fundamentada en: la transparencia, la legitimidad, la participación activa, el servicio y en la planificación con gobernanza y enfoque diferencial, que permita construir bases sólidas para promover el desarrollo social, ambiental, económico y territorial, buscando la satisfacción real y objetiva de las necesidades básicas de la comunidad del Municipio de Pasto”.


2.1.2.2 Visión

“En 2023, Pasto será un territorio incluyente con los grupos poblacionales, especialmente con la niñez, equitativo y sostenible hacia el desarrollo social, económico y ambiental. Un municipio resiliente con un fuerte tejido social, una alta eficiencia institucional y un oportuno manejo social del riesgo.”

2.1.2.3 Valores

Los valores establecidos en el Código de Integridad de la Alcaldía de Pasto son:

- **HONESTIDAD:** actuar siempre con juicio de veracidad, congruente entre lo que se piensa, se expresa y la conducta observada hacia los demás, velando porque nuestros actos sean realizados con una noción de justicia y cumplimiento del deber, que impliquen además la coherencia con los principios individuales, institucionales y sociales.
- **COMPROMISO:** actitud personal para involucrarse con el "deber ser" del objeto misional, yendo más allá del cumplimiento de una obligación o función, poniendo en juego nuestras capacidades y destrezas académicas, profesionales, sociales y humanas, para sacar adelante aquello que se nos ha confiado, aplicando nuestro mejor esfuerzo y procediendo con sentido de pertenencia de manera leal, voluntaria y crítica.
- **RESPECTO:** valorar a los demás, aceptando sus limitaciones y reconociendo sus virtudes, autoridad y dignidad, donde prime la verdad y en ninguna circunstancia, la mentira, la calumnia y el engaño, garantizando la transparencia, en un ambiente de cordialidad y seguridad.
- **DILIGENCIA:** cuidado, esmero y prontitud en ejecutar algo.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 10 de 42	

- **JUSTICIA:** voluntad constante de dar a cada quien con imparcialidad lo que es suyo, con sentimiento de rectitud y actitud humana que gobierne nuestras conductas, para acatar y atender debidamente los derechos de los demás, respetando entre ellos, derechos colectivos e individuales de las personas que integran el entorno en el que nos desenvolvemos.
- **TRANSPARENCIA:** capacidad de poner en evidencia, ante sí mismo y ante los demás, con los propios actos, la actuación como personas probas y claras en las relaciones interpersonales, en todos los ámbitos de nuestras vidas, en los que se facilite a los demás obtener la información veraz y oportuna de nuestras actuaciones. Es la disposición de nuestra administración municipal, hacia el cumplimiento de las normas bajo parámetros éticos, que garanticen el seguimiento y el control por parte de las demás instituciones públicas, por la comunidad y la ciudadanía en particular, en cumplimiento de nuestras funciones.
- **CONFIANZA:** creo en mi trabajo, en el de mis compañeros y en el trabajo en equipo para lograr objetivos.
- **LEALTAD:** obró de acuerdo a los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas y de la Administración.


Fuente: Código de Integridad Alcaldía de Pasto.

2.1.2.4 Objetivos Estratégicos

De acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo "Pasto la Gran Capital" 2020 - 2023, los objetivos estratégicos son:

Objetivo Dimensión Social: "se ha orientado la inversión pública a la generación de planes, programas y proyectos, que resuelvan conflictos generados por la inequidad, falta de inclusión y la insatisfacción de las necesidades básicas, mejorando la calidad de vida de la población, al disfrutar de mejor calidad y cobertura en los servicios sociales, fortaleciendo la cultura ciudadana y la promoción y protección de los derechos humanos."

Objetivo Dimensión Económica: "se promueve el desarrollo económico integral, competitivo, incluyente, sostenible y con responsabilidad ambiental, capaz de ofrecer oportunidades para la generación de ingresos y empleo en condiciones dignas."

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 11 de 42	

Objetivo Dimensión Ambiental: “el municipio de Pasto, propende por el manejo integral, sostenible y resiliente del ambiente, con la participación de actores locales y gubernamentales, ejecutando acciones de: gerencia pública ambiental, educación y gobernanza ambiental, gestión integral del agua y el territorio, conservación y protección del patrimonio y recursos naturales, protección y bienestar animal, con criterios de sostenibilidad.”

Objetivo Dimensión Gerencia Pública: “se ha mejorado el desempeño de la gestión pública municipal, entregando bienes y servicios públicos a la comunidad con oportunidad, calidad y eficiencia, logrando ubicar a Pasto como modelo de transparencia y efectividad en el contexto nacional”.


2.2 Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

El Sistema de Gestión de Calidad – SGC de la Alcaldía Municipal de Pasto, se establece, dando cumplimiento a las directrices dadas por el Gobierno Nacional, dispuestas en el decreto 1499 del 2017 con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su segunda versión, a través de sus procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, con el fin de mejorar continuamente la prestación de sus servicios. Para lograrlo, la Alcaldía Municipal de Pasto, establece una Política y Objetivos de calidad, que permitirán direccionar las funciones de sus servidores públicos en el marco del SGC.

2.2.1 Política del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

La política del SGC adoptada para la Alcaldía Municipal de Pasto y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la del siguiente tenor:

“En la Alcaldía de Pasto estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros grupos de valor y de interés, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus necesidades y atendiendo sus problemas con integridad y calidad en los servicios, mediante una eficiente administración de los recursos financieros, físicos y ambientales, la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de las TICs, el desarrollo y bienestar de los servidores públicos, garantizando la transparencia y la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública incluida la rendición de cuentas permanente e incluyente de la Administración.”

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 12 de 42	

2.2.2 Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Los objetivos del SGC adoptados para la Alcaldía Municipal de Pasto y aprobados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño son los del siguiente tenor:

1. Promover la gerencia del talento humano para contar con servidores públicos integrales, idóneos, comprometidos y transparentes que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional.
2. Mejorar la eficacia y efectividad de los procesos.
3. Mejorar el desempeño institucional de la Administración Municipal.
4. Mejorar la gestión financiera de la Administración Municipal.
5. Mejorar la gestión y el uso de las TICs en la Alcaldía de Pasto.
6. Incrementar el nivel de percepción de los grupos de valor frente a la gestión pública.


2.2.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Alcaldía de Pasto, excluyendo de su alcance el proceso de Educación, puesto que la Secretaría de Educación tiene implementado su propio Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, es importante aclarar que todos los procesos identificados interactúan para la materialización de los productos y/o servicios que entrega la Alcaldía del Municipio de Pasto.

2.2.3.1 Responsabilidad y Autoridad


Para demostrar el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Pasto y garantizar su implementación, seguimiento y mejora, y en cumplimiento del Decreto 1499 del 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2), la alta dirección delegó responsabilidades y autoridades mediante la conformación de grupos de liderazgo y operatividad y la delegación de funciones, así:

- **Comité Institucional de Gestión de Desempeño:** mediante el Decreto 0115 del 23 de febrero de 2021, se actualizó la integración y reglamento de funcionamiento del comité institucional de gestión y desempeño, compuesto de la siguiente manera:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 13 de 42

Líder	Política
Jefe (a) de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional	Planeación institucional
	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
	Racionalización de trámites
	Gestión de la información estadística
	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Secretario (a) General Subsecretario (a) de Talento Humano	Talento humano
	Integridad
	Gestión del conocimiento y la innovación
Secretario (a) de Hacienda	Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público
Secretario (a) General Jefe (a) Oficina de Archivo y Gestión Documental	Gestión documental
Secretario (a) General Subsecretario (a) de Sistemas de Información	Gobierno digital, antes gobierno en línea
	Seguridad digital
	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
	Servicio al ciudadano
Jefe (a) de la Oficina Jurídica	Defensa jurídica
	Mejora normativa
Secretario (a) de Desarrollo Comunitario Subsecretario de Participación	Participación ciudadana en la gestión pública
Jefe (a) de la Oficina de Control Interno	Control interno

El artículo primero del decreto en mención establece que el Jefe (a) de la Oficina de Comunicación Social, el Director (a) del Departamento de Contratación Pública y el Subsecretario de Apoyo Logístico, harán parte de este comité, como miembros del mismo, teniendo en cuenta la transversalidad de estas dependencias en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 14 de 42	

- **Líderes de procesos:** mediante el Decreto 0497 del 12 septiembre de 2016 en su Artículo 4° y su respectivo modificatorio (Decreto 0086 de 28 de enero de 2020), se designa un líder como responsable de proceso dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el desempeño de sus respectivos procesos. La designación de los líderes queda establecida en el numeral 2.3.2 del presente manual.

- **Secretarios, Directores Administrativos y Jefes de Oficina:** por su parte, los Secretarios, Directores Administrativos y Jefes de Oficina tienen entre sus funciones, la de implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad tal como está establecido en el GTH-M-001 Manual de Funciones y Competencias Laborales del Proceso de Gestión del Talento Humano.

2.3 Enfoque por Procesos

Mediante el Decreto 0497 de 12 septiembre de 2016 y su respectivo modificatorio Decreto 0086 de 2020, la Alcaldía de Pasto, reglamenta el modelo operativo por procesos y determina la conformación y asignación de líderes, teniendo en cuenta el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.3.1 Mapa de Procesos

El Decreto 0497 del 12 septiembre de 2016, en su Artículo 1°, actualiza el Mapa de Procesos de la Alcaldía de Pasto (Ver Imagen 1), el cual es la representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Mapa de Procesos, está diseñado usando el símbolo de mayor representatividad del Municipio de Pasto, el Volcán Galeras, donde los procesos estratégicos están ubicados en la cima, los misionales en la falda y los de apoyo en la base de la gran montaña.

A su vez, los procesos de evaluación están simbolizados con un helicóptero que hace seguimiento permanente al comportamiento de la actividad volcánica y en el mapa de procesos hace referencia al seguimiento y medición del desempeño de los procesos y el estado del Sistema de Gestión de la Calidad.


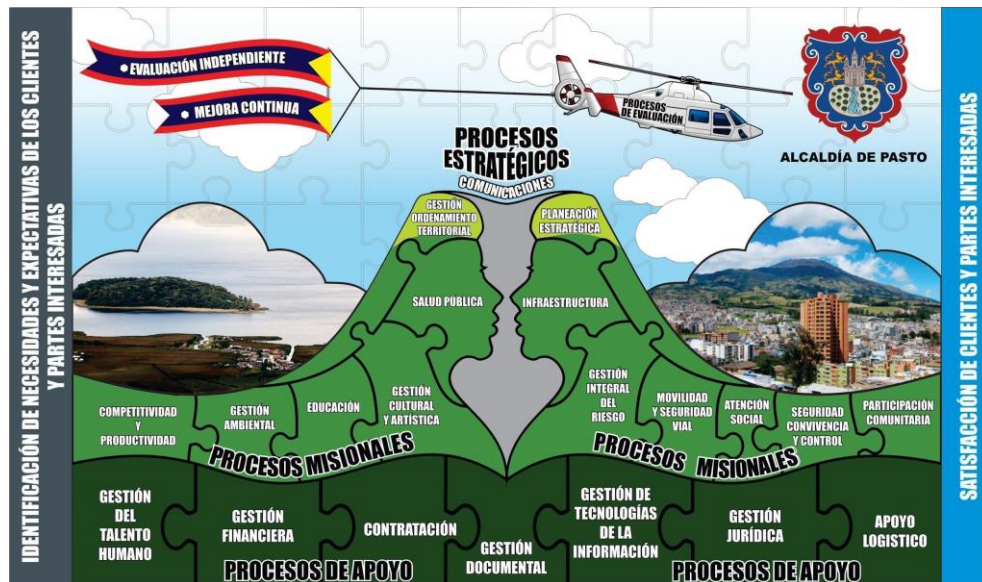
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 15 de 42

Imagen 1. MAPA DE PROCESOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO




Fuente: Alcaldía de Pasto, 2016


El Mapa de Procesos permite tener una visión global de la entidad, en él se visualizan las relaciones e interrelaciones dentro de la Alcaldía y con sus grupos de valor, quienes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El Mapa de Procesos de la Alcaldía de Pasto se diseñó teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Identificación de procesos:** reconocimiento de los procesos que actúan en la Administración Municipal y que cumplen los requisitos, necesidades, deberes y derechos de los ciudadanos, grupos de valor e interesados.
- **Agrupación de procesos:** de acuerdo al Artículo 2° del Decreto 0497 de 12 septiembre de 2016, se determina la conformación del modelo operativo por procesos de la Alcaldía de Pasto, los cuales se agrupan de acuerdo a la función que desempeñan, en Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, estos macroprocesos se articulan de acuerdo a sus actividades y a su vez, algunos se subdividen en subprocesos, tal como está relacionado en el siguiente cuadro:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 16 de 42

MACRO-PROCESOS	PROCESOS	SIGLA	SUBPROCESOS
Procesos Estratégicos	Planeación Estratégica	PE	N.A.
	Comunicaciones	COM	N.A.
	Gestión de Ordenamiento Territorial	GOT	N.A.
Procesos Misionales	Gestión Ambiental	GA	N.A.
	Atención Social	AS	N.A.
	Gestión Cultural y Artística	GCA	N.A.
	Salud Pública	SP	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al Usuario - Inspección, vigilancia y control en Salud Pública - Inspección, vigilancia en Salud - Gestión para la Afiliación y Continuidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
	Seguridad, Convivencia y Control	SCC	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad ciudadana - Control - Justicia
	Gestión Integral del Riesgo	GIR	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción y Capacitación en prevención y atención de incidentes.
	Competitividad y productividad	CP	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia técnica agropecuaria - Desarrollo Económico - Asuntos Internacionales - Plazas de Mercado
	Infraestructura	IN	N.A.
Participación Ciudadana	PC	N.A.	
Procesos de Apoyo	Gestión del Talento Humano	GTH	N.A.
	Gestión Jurídica	GJ	N.A.
	Contratación	CO	N.A.
	Gestión de Tecnologías de la Información	GTI	N.A.
	Gestión Documental	GD	N.A.


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 17 de 42

	Gestión Financiera	GF	N.A.
	Apoyo Logístico	AL	N.A.
Procesos de Evaluación	Evaluación Independiente	EI	NA
	Mejora Continua	MC	

2.3.2 Conformación y Asignación de Líderes

A su vez, el Artículo 3° del Decreto 0497 de 12 septiembre de 2016 y su respectivo modificatorio, señala la conformación e integración de los procesos adoptados de Direcciones, Secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas y designa el líder de cada proceso. Lo cual se puede evidenciar en el siguiente cuadro:


Proceso	Secretarías, Dirección Administrativa y/o Oficina	Líder del proceso
Planeación Estratégica	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	Jefe (a) Oficina de Planeación de Gestión Institucional
Comunicaciones	Oficina de Comunicación Social	Jefe (a) Oficina de Comunicación Social
Gestión Ordenamiento Territorial	Secretaría de Planeación	Secretario (a) de Planeación
Proceso Gestión Ambiental	Secretaría de Gestión Ambiental	Secretario (a) de Gestión Ambiental
Proceso Gestión Cultural y Artística	Secretaría de Cultura	Secretario (a) de Cultura
Proceso Atención Social	Secretaría de Bienestar Social Oficina de Género Dirección Administrativa de Juventud Sistema SISBEN	Secretario (a) de Bienestar Social
Proceso Salud Pública	Secretaría de Salud	Secretario (a) de Salud
Proceso Seguridad Convivencia y Control	Secretaría de Gobierno Dirección Administrativa de Espacio Público	Secretario (a) de Gobierno
Proceso Gestión Integral del Riesgo	Dirección Administrativa para la Gestión de Riesgo de Desastres	Director (a) Administrativo para la Gestión de Riesgo de Desastres
Proceso Competitividad y Productividad	Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad Secretaría de Agricultura Dirección de Plazas de Mercado	Secretario (a) de Agricultura

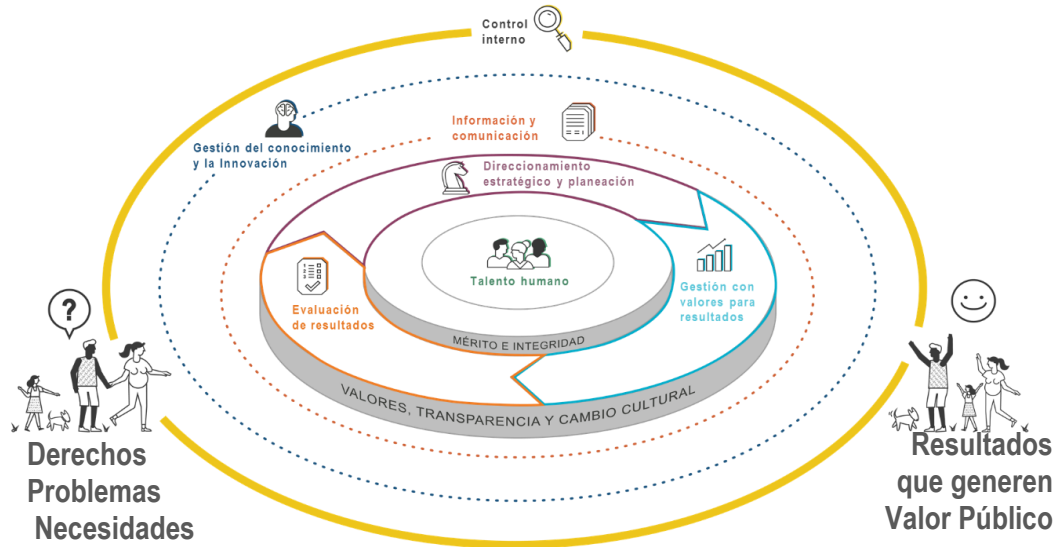
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 18 de 42

	Oficina de Asuntos Internacionales	
Proceso Infraestructura	Secretaría de infraestructura y valorización	Secretario (a) de infraestructura
Proceso Participación Comunitaria	Secretaría de Desarrollo Comunitario	Secretario (a) de Desarrollo Comunitario
Proceso Gestión del Talento Humano	Subsecretaría de Talento Humano Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección Administrativa del Fondo Territorial de Pensiones	Subsecretario (a) de Talento Humano
Proceso Gestión Jurídica	Oficina Jurídica del Despacho Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario	Jefe (a) Oficina Jurídica del despacho
Proceso Contratación	Departamento Administrativo de Contratación Pública	Director (a) Departamento Administrativo de contratación
Gestión de Tecnologías de la Información	Subsecretaría de Sistemas de Información	Subsecretario (a) de Sistemas de Información
Proceso Gestión Documental	Oficina de Archivo y Gestión Documental	Jefe (a) Oficina De Gestión Documental
Proceso Gestión Financiera	Secretaría de Hacienda	Secretario (a) de Hacienda
Proceso Apoyo Logístico	Subsecretaría de Apoyo Logístico Almacén general	Subsecretario (a) de Apoyo Logístico
Proceso Evaluación Independiente	Oficina de Control Interno	Jefe (a) Oficina de Control Interno
Proceso Mejora Continua	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	Jefe (a) Oficina de Planeación de Gestión Institucional

3. Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Pasto, se desarrolla teniendo en cuenta lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la implementación de sus siete dimensiones de la siguiente manera:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 19 de 42	




Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública

3.1. Dimensión Talento Humano - TH

3.1.1 Alcance: Para la Alcaldía de Pasto, el talento humano, se constituye en el activo más importante con el que cuenta la administración, y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que le facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados, tiene como propósito promover la integridad en el ejercicio de sus funciones y competencias de los servidores públicos que la integran y llevar a cabo el ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro) de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad definidas en el marco de la dimensión de Dirección Estratégica y Planeación, las normas que les rigen en materia de personal.

3.1.2. Políticas Operacionales de Talento Humano

3.1.2.1. Política de Gestión Estratégica de Talento Humano: la Alcaldía de Pasto, se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión y fortaleciendo los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 20 de 42	

3.1.2.2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): la Alcaldía de Pasto, como entidad territorial, acoge las políticas y estrategias para promover el desarrollo y la productividad con ética pública y transparencia, satisfaciendo las necesidades de sus empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas para generar una mejor calidad de vida, promoviendo la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cumplimiento de la normatividad vigente en riesgos laborales; comprometiéndose a proteger la seguridad y salud de los trabajadores en todos los niveles de la organización, independientemente de su forma de contratación o vinculación mediante la planeación, evaluación, ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Objetivo General: promover los programas orientados al desarrollo del Talento Humano, el mejoramiento continuo y la calidad de vida de los servidores públicos de la Alcaldía de Pasto en el marco de la normatividad vigente.

Objetivos Específicos:

1. Fortalecer los conocimientos y habilidades del talento humano al servicio de la Alcaldía Municipal de Pasto, que contribuyan al mejoramiento de las competencias individuales y grupales, la calidad de vida, así como al cumplimiento de la misión y visión de la Entidad.
2. Actualizar el plan de vacantes, identificando las vacancias definitivas, sus requisitos y forma de provisión.
3. Actualizar el Plan de Previsión de Talento Humano, con el fin de racionalizar y planear de manera técnica y económica los procesos de selección y contar con información actualizada sobre el flujo de ingresos y egresos de los servidores públicos.
4. Hacer del Plan de Bienestar e Incentivos una herramienta estratégica al interior de la Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la cual se genere desarrollo en todos los ámbitos de la vida de los funcionarios, con el fin de fortalecer las competencias comportamentales comunes que permitan llegar al logro de las metas estratégicas de la entidad, aportando al éxito organizacional.
5. Realizar el proceso de Evaluación del Desempeño con el fin de valorar el desempeño y las competencias de los servidores públicos, así como, ofrecer a la entidad información útil que permita el mejoramiento continuo y la toma de decisiones.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 21 de 42	

6. Establecer el Plan Anual de Trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables de los funcionarios de la administración municipal durante la ejecución de sus actividades.

3.1.2.3 Visión Estratégica de Talento Humano: en el año 2021 la gestión del proceso de Talento Humano en la Alcaldía de Pasto, ejerce un liderazgo institucional que promueve el desarrollo humano integral bajo los principios de responsabilidad, compromiso, respeto, honestidad, transparencia, compañerismo, eficiencia, colaboración, cumplimiento y justicia, orientados a la mejora continua, la prestación de los servicios eficientes y oportunos, cumpliendo lo que constitucionalmente le corresponde a la administración pública y satisfaciendo a los usuarios, en concordancia con las políticas de la Alcaldía de Pasto.

3.2 Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

3.2.1 Objetivo


Permitir priorizar los recursos y el talento humano de la Alcaldía de Pasto, focalizando sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de sus grupos de valor, destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.

3.2.2 Política de Riesgos

La Alcaldía de Pasto, se compromete a gestionar adecuadamente los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad de la información, asociados a los procesos y proyectos institucionales, en concordancia con la metodología vigente, identificando las fuentes generadoras de riesgo y diseñando los controles detectivos y preventivos oportunos para evitar su materialización, a fin de mantener los niveles de riesgo aceptables.

3.2.2.1 Objetivo

Establecer los lineamientos que contribuyan a una seguridad razonable frente al cumplimiento de la misión, visión y al logro de los objetivos institucionales, mediante la asignación de roles y responsabilidades de cada uno de los servidores y contratistas de la Alcaldía Municipal de Pasto y adopción de lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 22 de 42	

riesgos de gestión, corrupción, y seguridad de la información, para la administración de riesgos de la entidad.


De igual manera, la Entidad determina:

- Cuando se mide la probabilidad e impacto de un riesgo residual este queda catalogado en nivel BAJO, se ASUMIRÁ el riesgo y se administrará por medio de las actividades propias del proyecto o proceso asociado y su control y registro de avance se realizará en el reporte trimestral de su desempeño.
- Cuando el nivel del riesgo queda en MODERADO, se establecerán acciones de Control Preventivas que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se administrarán mediante seguimiento PERIODICO y se registran sus avances en el reporte trimestral de su desempeño.
- Cuando el nivel del riesgo residual queda ubicado en la zona de riesgo ALTA, se deberá establecer en el Mapa de riesgos acciones de Control Preventivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo, se administrarán mediante seguimiento PERMANENTE y se registran sus avances en el reporte trimestral de su desempeño.
- Si el nivel del riesgo residual se ubica en la zona de riesgo EXTREMA, se deberá establecer en el Mapa de riesgos acciones de Control Preventivas y correctivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo. La Administración de estos riesgos será con periodicidad mínima SEMANAL y su adecuado control se registrará en el reporte trimestral de su desempeño. Adicionalmente se deberán documentar al interior del proceso planes de contingencia para tratar el riesgo materializado, con criterios de oportunidad, evitando el menor daño en la prestación del servicio.

Para todos los riesgos tipificados como "Corrupción", aunque queden en la zona de riesgo BAJA, se establecerán acciones preventivas con periodicidad mensual para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de los mismos.

3.2.3 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Tiene como propósito buscar que la planeación de la Alcaldía de Pasto, sea viable y sostenible, a través del Marco Fiscal de Mediano Plazo – MFMP.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 23 de 42	

También se encarga de que la programación, ejecución y control de los recursos financieros con los que cuenta la Alcaldía de Pasto sean ejecutados en concordancia con el Plan de Acción y Plan de Desarrollo Municipal vigente.

El marco normativo de esta política y disposiciones de carácter orgánico, regulan los procesos de preparación, presentación, estudio, liquidación, ejecución y seguimiento del presupuesto de la Alcaldía de Pasto.


3.2.4 Modelo de Gobierno

Se plantea un modelo de gobierno que integra diferentes dimensiones estratégicas, a fin de tener una visión transformadora, holística e integral del Municipio, centrada en su gente como objetivo final y agente impulsor de transformación.

El modelo permite visualizar las realidades, las fortalezas y proyectar las soluciones transformadoras para hacer de Pasto un municipio seguro, con oportunidades, transparente, participativo, efectivo, integrado y sostenible.

Este modelo se compone de cuatro dimensiones: social, ambiental, económica y gerencia pública, que son la esencia del Plan de Desarrollo Municipal "Pasto la Gran Capital" 2020 – 2023.



 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 24 de 42	


Competencias de la Alcaldía de Pasto

Las competencias de la Alcaldía están definidas en las funciones misionales delegadas en las Secretarías Municipales, quienes mediante planes, programas o proyectos responden a esta obligación.

En un mayor nivel de decisión de situaciones estratégicas y transversales se encuentran los comités, establecidos con funciones específicas, según su naturaleza y responsabilidad, asociadas a roles y perfiles de los cargos, entre ellos están:

Comité	Participantes
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Alcalde (sa), Jefe (a) de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional, Secretario (a) General, Subsecretario (a) de Talento Humano, Secretario (a) de Hacienda, Jefe (a) Oficina de Archivo y Gestión Documental, Subsecretario (a) de Sistemas de Información, Jefe (a) de la Oficina Jurídica, Secretario (a) de Desarrollo Comunitario, Subsecretario (a) de Participación, Jefe (a) de la Oficina de Control Interno, Jefe (a) de la Oficina de Comunicación Social, Director (a) del Departamento de Contratación Pública y el Subsecretario (a) de Apoyo Logístico.
Comité Institucional de Control Interno	Alcalde (sa), Jefe (a) de la Oficina de Control Interno, Jefe (a) de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional, Jefe (a) de la Oficina de Presupuesto, Secretario (a) de Gobierno Municipal, Secretario (a) General, Jefe (a) de la Oficina Jurídica y el Delegado (a) del Alcalde para la Implementación del MECI.
Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Alcalde (sa), Jefe (a) oficina jurídica, Secretario (a) de hacienda, Secretario (a) de género, Secretario (a) General y Asesor (a) del Despacho en representación del Alcalde.

En cada reunión de los diferentes Comités se elabora un acta que recoge las observaciones, decisiones, acciones a seguir y compromisos generados, las cuales son socializadas a todos los asistentes y/o interesados, por medio de los canales de comunicación establecidos en la entidad y en las

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 25 de 42	

reuniones internas de los grupos de trabajo, asegurando de esta manera el flujo oportuno de la información.

Por último, la responsabilidad frente a la apropiación, comunicación interna, comprensión y compromiso de los servidores públicos frente al Sistema de Gestión de la Calidad y la implementación, mantenimiento y sostenimiento está a cargo de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional

3.3 Dimensión Gestión con Valores para Resultados

3.3.1 Objetivo

El propósito de esta Dimensión es permitirle a la Alcaldía de Pasto, realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

En este sentido, se desarrollan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, en adelante “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación “Estado Ciudadano”.


3.3.2 Ventanilla hacia adentro:

3.3.2.1 Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos.

El propósito de esta política es permitir a la Alcaldía Municipal de Pasto, contar con una estructura organizacional y un modelo de procesos que facilite la operación alineada con el Direccionamiento Estratégico y Planeación de la entidad.

Uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad es el trabajo por procesos. De acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad (CLAD: 2008), la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización.

En este punto, los aspectos mínimos que trabajamos son los siguientes:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 26 de 42	


- Identificación de procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (Mapa de procesos capítulo 2.3.1)
- Objetivo de cada uno de los procesos.
- Secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándose en procedimientos o tareas.
- Definición de los responsables del proceso y sus obligaciones.
- Identificación de los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes.
- Definición de los controles de medición y seguimiento correspondientes.
- Definición de estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos.

La autoridad y responsabilidad de los procesos se encuentra totalmente alineada a la estructura organizacional, el modelo de gobierno definido y las obligaciones delegadas a cada cargo o perfil en el manual de funciones y competencias laborales. De igual manera, dicha responsabilidad se especifica en las actividades de cada procedimiento asociado a los procesos institucionales.

Por lo anterior, cada dependencia tendrá asociado uno o varios procesos y la gestión de cada uno de ellos se demostrará mediante:

- El desempeño de los proyectos y los planes de acción registrados en el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- El resultado de los indicadores de proceso asociados en las respectivas fichas de indicadores.
- El resultado de la administración de los riesgos identificados en el mapa de riesgos de proceso.
- El resultado de la implementación de las acciones de Planes de Mejoramiento.
- Los resultados de la medición de satisfacción del usuario mediante las encuestas aplicadas.

La caracterización de cada uno de los procesos, al igual que los documentos que le generan valor al desarrollo de los mismos, los cuales son identificados, controlados y ejecutados por todos y cada uno de los responsables asociados a ellos, se encuentran publicados en la Intranet pasto.gov.co.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 27 de 42	

3.2.2.2 Política de Gobierno Digital: el propósito de esta política es fortalecer la relación estado sociedad e incorporar el uso de las TIC en la operación de la Alcaldía de Pasto, así como:

- Lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información.
- Tomar decisiones basadas en datos, a partir del aumento del uso y aprovechamiento de la información.
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto.
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de las TIC.


La política de Gobierno Digital se implementa a través de una línea de acción que orientan su desarrollo: TIC para el Estado; así como de tres habilitadores transversales, que son los elementos que proporcionan la base de la política: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales.

Para la implementación de Gobierno digital, aplicamos el Manual de Gobierno Digital, que presenta los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar para el desarrollo de los componentes y habilitadores transversales de la política.

3.2.2.3 Política de Seguridad de la Información: la Alcaldía de Pasto, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.

Para la Alcaldía de Pasto, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la misma, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

De acuerdo con lo anterior, esta política aplica a la Entidad según como se define en el alcance, sus funcionarios, terceros, aprendices, practicantes,

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 28 de 42	


proveedores y la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI estarán determinados por las siguientes premisas:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de sus clientes, socios y empleados.
- Apoyar la innovación tecnológica.
- Proteger los activos tecnológicos.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y clientes de la Alcaldía de Pasto.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

La Alcaldía de Pasto ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades de la entidad, y a los requerimientos regulatorios.

A continuación, se establecen las 12 políticas de seguridad que soportan el Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información de la Alcaldía de Pasto:

1. La Alcaldía de Pasto ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades de la entidad, y a los requerimientos regulatorios que le aplican a su naturaleza.
2. Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los empleados, contratistas o terceros.
3. La Alcaldía de Pasto protegerá la información generada, procesada o resguardada por los procesos y activos de información que hacen parte de los mismos.
4. La Alcaldía de Pasto protegerá la información creada, procesada, transmitida o resguardada por sus procesos, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de esta. Para

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 29 de 42	

ello es fundamental la aplicación de controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.

5. La Alcaldía de Pasto protegerá su información de las amenazas originadas por parte del personal.

6. La Alcaldía de Pasto protegerá las instalaciones de procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta sus procesos críticos.

7. La Alcaldía de Pasto controlará la operación de sus procesos garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.

8. La Alcaldía de Pasto implementará control de acceso a la información, sistemas y recursos de red.

9. La Alcaldía de Pasto garantizará que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.


10. La Alcaldía de Pasto garantizará a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad.

11. La Alcaldía de Pasto garantizará la disponibilidad de sus procesos y la continuidad de su operación basado en el impacto que pueden generar los eventos.

12. La Alcaldía de Pasto garantizará el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas.

3.2.2.4 Prevención del Daño Antijurídico

La Alcaldía de Pasto con el propósito de prevenir la ocurrencia de posibles situaciones internas o externas que puedan conllevar responsabilidades jurídicas con efectos patrimoniales y/o demandas que impliquen para la entidad no solo costos de carácter monetario sino también humanos y técnicos, formuló la política de prevención del daño antijurídico a implementar en la Alcaldía de Pasto en los siguientes términos:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 30 de 42	

3.2.2.5 Atención de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

La Alcaldía de Pasto dará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y demás requerimientos, en los términos previstos por la ley (ver procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias).

3.2.2.6 Compromiso con la Rendición de Cuentas

La Alcaldía de Pasto, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera permanente, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance de la gestión de las políticas, planes y programas y el presupuesto de la entidad.

3.2.2.7 Control Social

La Alcaldía de Pasto promueve la participación de la ciudadanía y se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

3.2.2.8 Estrategia Anticorrupción


La Alcaldía de Pasto en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, presenta sus estrategias de anticorrupción y de atención al ciudadano, con el fin de consolidar una gestión institucional transparente y prestar sus servicios y entrega de sus productos con oportunidad y calidad a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos.

La estrategia anticorrupción se llevará a cabo a través de los siguientes componentes, a saber:

- Gestión de Riesgos de corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de Cuentas
- Servicio al Ciudadano
- Transparencia y acceso a la información pública
- Iniciativas adicionales

3.2.2.9 Compromiso Ambiental:

La Alcaldía de Pasto está comprometida con el cuidado y conservación del medio ambiente a través de la adopción de buenas prácticas en cuanto a:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 31 de 42	

- El uso adecuado del papel.
- La generación de hábitos en los Servidores Públicos mediante la sensibilización y comunicación permanente.
- La implementación de herramientas de tecnología sustituyendo el uso del papel.
- El ahorro de energía y agua mediante estrategias razonables y medibles.
- La práctica constante de la separación de residuos sólidos.
- El adecuado manejo y disposición de los residuos peligrosos.

3.2.2.10 Política de Defensa Jurídica

La Alcaldía de Pasto, a través de la Oficina Líder de la Política, esto es la Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho, busca fortalecer la defensa jurídica de los intereses del municipio de Pasto, a través del diseño de lineamientos, protocolos, procedimientos, recomendaciones, entre otros, para buscar la prevención del daño antijurídico y reducir el riesgo de litigiosidad de la entidad.

3.2.2.11 Política de Mejora Normativa:


La Alcaldía de Pasto, promueve el uso de buenas prácticas regulatorias, de manera transparente y participativa, a fin de lograr que las normas expedidas por la Rama Ejecutiva del Poder Público, revistan los parámetros de calidad técnica y de seguridad jurídica.

3.3.3 Relación Estado Ciudadano

3.3.3.1 Política de Servicio al ciudadano

Con la implementación de esta política la Alcaldía de Pasto, busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para lo anterior la administración dispone de la Unidad de Atención al Ciudadano, como un ente articulador de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos; al ser esta una labor integral se requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 32 de 42	

dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.

Esta política se desarrolla desde dos perspectivas, la primera de ellas es la ventanilla hacia adentro que hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad y la segunda de la ventanilla hacia afuera se refiere a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos.


3.3.3.2 Política de Racionalización de Trámites

El propósito de esta política está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos de la Alcaldía de Pasto, que facilitan el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción.

A continuación, se presentan los pasos que la Alcaldía de Pasto ejecuta para adelantar el proceso de racionalización de trámites:

- Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.
- Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Identificar trámites de alto impacto a racionalizar.
- Formular la estrategia de racionalización de trámites.
- Implementar acciones de racionalización normativas.
- Implementar acciones de racionalización administrativas.
- Implementar acciones de racionalización tecnológicas.
- Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía.
- Adelantar campañas de apropiación de las mejoras.

Los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en la Alcaldía de Pasto, se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para consulta de la comunidad, los cuales se consultan a través de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>.


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 33 de 42	

Así mismo la entidad desarrolló el portal de trámites, para facilitar el acceso a los trámites ofertados en la entidad a través de <https://tramites.pasto.gov.co/>.

3.3.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

Con el propósito de diseñar, mantener y mejorar espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, la Alcaldía de Pasto transforma, promueve y garantiza de manera incluyente la incidencia efectiva de todos los ciudadanos, grupos de valor e instancias de participación en los procesos de planeación, ejecución, evaluación incluyendo la rendición de cuentas de su gestión, con la finalidad de fortalecer todos aquellos espacios y mecanismos de participación, sus canales y medios para difundir y visibilizar a la comunidad y lograr un control ciudadano oportuno, trascendente y transparente en cada uno de los procesos.

La Alcaldía de Pasto, implementa y mejora un proceso permanente de rendición de cuentas, a través de la información pública de su gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos y paz; el diálogo con los grupos de valor y de interés, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales y/o con medios virtuales; y la responsabilidad por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 34 de 42	

3.3.3.4 Política de Protección de Datos Personales

Cuando se requiera recolectar datos personales para crear una base de datos, las dependencias de la Alcaldía de Pasto deben identificar claramente el ¿Por qué? necesitan esa información y que la finalidad esté relacionada con las funciones atribuidas a la dependencia y la entidad. Cualquier base de datos que sea creada deberá ser evaluada y autorizada desde la política de gobierno digital, para lo cual se deben realizar reuniones con participación de la Subsecretaría de Sistemas de Información, la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Control Interno y las demás dependencias cuyo soporte sea requerido.


La creación o modificación de los instrumentos de captura y gestión de información que incluya datos personales como sistemas de información o archivos digitales que consoliden datos personales, también deben ser reportados y serán sujeto de revisión y aprobación, de lo cual se debe llevar registro. La dependencia debe identificar previamente los datos que solicitará y los debe clasificar en: pública, semiprivada, privada y sensible.

Una vez definida la finalidad, se debe establecer el periodo de tiempo dentro del cual se hará uso de la información, no es necesario establecer fechas exactas, se puede asociar a circunstancias o condiciones que agoten la finalidad. Es importante que se designe a un colaborador o área responsable en la administración de la base de datos, quien debe estar relacionado con el manejo constante de la información.

Las diferentes áreas de la Alcaldía de Pasto, son las responsables de la información; el responsable debe tomar las decisiones sobre las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos. Así mismo, está obligado a solicitar y conservar la autorización en la que conste el consentimiento expreso del titular de la información.

3.4 Dimensión Evaluación por Resultados

3.4.1 Objetivo: desarrollar en la Alcaldía de Pasto, una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua a partir del seguimiento a su gestión y desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico y de esta forma medir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y/o resolución de los problemas de los grupos de valor.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 35 de 42	

3.4.2 Políticas de Operación

3.4.2.1 Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional:


esta política le permite a la Alcaldía de Pasto conocer permanentemente los avances de su gestión y si los resultados alcanzados corresponden a las metas previstas en el Plan de Desarrollo Municipal - PDM, que se hayan logrado dentro de los tiempos planeados, con los recursos disponibles y generaron los efectos deseados en los grupos de valor. Esta Política se desarrolla de la siguiente manera:

1. Seguimiento a la gestión institucional: monitoreo periódico a todos planes que se implementan en la entidad (plan de acción institucional, PAAC, PAA, planes fijados por el Decreto 612 de 2018, entre otros).
2. Evaluación de los resultados obtenidos.

El Tener el conocimiento certero de cómo se comportan los factores más importantes en la ejecución de lo planeado, le permite a la Alcaldía de Pasto saber permanentemente el estado de avance de su gestión, plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que puedan desviar el cumplimiento de sus metas, y al final del periodo, determinar si logra sus objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con un uso óptimo de recursos. La Evaluación de Resultados permite también a la Alcaldía de Pasto, definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Si bien la Oficina de Planeación de Gestión Institucional – OPGI es la responsable y competente para liderar estos ejercicios; no obstante, los responsables de hacer el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales son los líderes de proceso que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia. Así mismo, son ellos quienes establecen oportunamente las acciones de corrección o prevención de riesgos y registrar o suministrar los datos en los diferentes sistemas de información que dispone la Alcaldía de Pasto y otras autoridades para tal fin.

Por lo anterior, cada líder de proceso diseña e implementa los indicadores que sean necesarios, mismos que deben brindar la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance, para el caso de los indicadores de seguimiento, o el logro de los objetivos y resultados esperados; adicionalmente, se tiene como referente indicadores utilizados

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 36 de 42	

por otras entidades líderes de política y órganos de control para medir el desempeño de la entidad.


Así mismo, los líderes de proceso verifican permanentemente que la ejecución de las actividades, el cumplimiento de metas o el uso de recursos correspondan con lo programado en la planeación institucional. En este punto, es importante señalar que la ejecución de programas, planes y proyectos se mide en los diferentes momentos o etapas de su desarrollo, para garantizar el logro de los resultados previstos, e identificar con mayor precisión las oportunidades de mejora que se deban emprender.

En cuanto al seguimiento al Plan de Desarrollo, la Alcaldía de Pasto tiene formalizado un Modelo de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación, adoptando lineamientos metodológicos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP. En el modelo se construirán herramientas que facilitan el monitoreo y control permanente de las acciones adelantadas en cada una de las metas programadas en el plan. Este modelo referencia el Plan Plurianual de Inversiones y el Plan Indicativo como instrumentos estratégicos cuatrienales, en los cuales se puede determinar la estructura programática física y presupuestal de dicho plan.

Dentro de los instrumentos de planificación anuales de la Alcaldía de Pasto se tiene el Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI y el Plan de Acción, en los cuales se identifican programas, subprogramas, metas de resultado y producto programados para una determinada vigencia, con su respectivo techo presupuestal. Así mismo, instrumentos de seguimiento como la hoja de captura, permite registrar el avance físico y financiero de las metas programadas; y el tablero de control, el cual permite identificar el estado de cumplimiento de cada una de las metas, insumos importantes para la realización de análisis y proyecciones físicas-presupuestales objetivas para la administración.

Con el uso de estos instrumentos se pueden determinar alertas tempranas, evidenciar las metas que se programaron en la vigencia y se encuentran rezagadas, con el propósito de realizar un proceso de retroalimentación que permita tomar decisiones estratégicas de forma oportuna.

3.4.2.2 Evaluación de la gestión del riesgo en la entidad. Cuando se detectan desviaciones en los avances de gestión e indicadores, o posibilidad de materialización de un riesgo, los líderes de procesos, conjuntamente con sus equipos de trabajo, establecen las acciones de mejora de manera inmediata. Este ejercicio apoya la toma de decisiones

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 37 de 42	

para lograr mejores resultados, gestionar con mayor eficacia y eficiencia los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos e informes a los organismos de control.

3.4.2.3 Evaluación de la percepción de los grupos de valor. La Alcaldía de Pasto, evalúa la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad, dicho proceso se realizará mediante el uso de encuestas de satisfacción de ciudadanos, que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción, como de sus propias expectativas y necesidades.


3.4.2.4 Ejercicios de Autodiagnósticos de las políticas del MIPG. La Alcaldía, lleva a cabo permanentemente ejercicios de autodiagnóstico para conocer el avance en cada una de las dimensiones del MIPG. Para ello, los diferentes Líderes de Política de la Alcaldía de Pasto al menos una vez cada año adelantan ejercicios de autodiagnósticos de las políticas de gestión y desempeño a través de una herramienta que dispone la Función Pública con el fin de determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y, lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua.

3.5 Dimensión Información y Comunicación

3.5.1 Objetivo: el propósito de esta dimensión de la Alcaldía de Pasto, es garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos.

Para tales fines, la Alcaldía de Pasto cuenta con canales de comunicación acordes con su capacidad institucional y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Para la Alcaldía de Pasto, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar su operación, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la estrategia de comunicación de la Alcaldía de Pasto y los lineamientos definidos, hacen posible difundir y transmitir la información de los resultados y avances de la gestión institucional, tanto entre dependencias como a los ciudadanos, grupos de valor e interesados.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 38 de 42	

3.5.2 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

El propósito de esta política de la Alcaldía de Pasto, se enmarca en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la cual tiene por objeto regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, la Alcaldía de Pasto divulga activamente la información pública (transparencia activa), a través de dos formas:

1. Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual.
2. Dejando a disposición de los ciudadanos, grupos de valor e interesados, la información en los espacios físicos, las sedes o dependencias y en el portal web institucional para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.


Así mismo, la Alcaldía de Pasto responde de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), a través de:

1. Medios idóneos para recibir las solicitudes.
2. Mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.
3. Recursos administrativos y judiciales que dispone el solicitante.

3.6 Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

3.6.1 Objetivo: la Alcaldía de Pasto, da un amplio alcance a la dimensión de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, involucrando y fortaleciendo a las otras seis (6) dimensiones del MIPG, y considerando su transversalidad; gestiona los siguientes cuatro ejes:

1. Conservar y compartir el conocimiento
2. Generar datos, información, ideas, investigaciones y experiencias.
3. Retos de cambios y adaptación.
4. Difundir el conocimiento a los grupos de valor; y así mejorar la transparencia de sus actuaciones frente a sus usuarios, dando base a una

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 39 de 42	

adecuada participación de ésta en la gestión y un efectivo control ciudadano.

3.6.2 Alcance: la gestión del conocimiento es transversal a todos los procesos de la Alcaldía Municipal de Pasto iniciando con la identificación del patrimonio intelectual y finalizando con el desarrollo efectivo de la generación del nuevo conocimiento.

3.6.3 Políticas de Operación

3.6.3.1 Política de Gestión del Conocimiento e Innovación: la Alcaldía de Pasto, gestiona el conocimiento y la innovación a través de la consolidación de espacios de ideación y procesos de innovación; de igual manera facilita la apropiación, transferencia y aseguramiento del conocimiento individual y colectivo existente en la entidad que permita consolidar nuevos enfoques, interconexión de conocimientos aislados, evolución del entorno y adaptación al cambio, con la finalidad de generar servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y demás grupos de valor.


3.6.3.1.1 Generalidades: la Alcaldía de Pasto, basada en su autodiagnóstico y plan de acción evalúa y hace seguimiento a la implementación de esta política; para la vigencia 2021, la Entidad cuenta con el acompañamiento del Archivo General de la Nación a fin de fortalecer los procesos de gestión documental; así como los principios de enfoque hacia el cliente y la mejora continua serán prácticas constantes en la implementación de la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación.

3.7 Dimensión de Control Interno

3.7.1 Alcance: la dimensión de Control Interno de la Alcaldía de Pasto, es transversal e involucra a todos los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación), además su implementación impacta las demás dimensiones de MIPG.

La dimensión de Control Interno de la Alcaldía de Pasto, se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), este modelo ha sido y continuará siendo la base para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Alcaldía de Pasto.

La Alcaldía de Pasto tiene en cuenta para esta dimensión, requerimientos que se han dado a través de la Constitución Política (artículos 209 y 268),

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 40 de 42	

Ley 87 de 1993 y el Decreto 1083 de 2015, los cuales enmarcan el ejercicio del Control Interno en las entidades oficiales.


3.7.2 Objetivo: promover el mejoramiento continuo de la Alcaldía de Pasto, estableciendo acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de este. El Control Interno de la Alcaldía de Pasto, es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

3.7.3 Elementos Fundamentales de la dimensión: la Alcaldía de Pasto, tomando como base el manual operativo del MIPG, considera dos elementos fundamentales en la estructura del MECI así:

- Un esquema de responsabilidades integrado por las cuatro líneas de defensa, el cual se configura a partir de la adaptación del esquema de "Líneas de Defensa": Línea Estratégica, 1ra Línea de Defensa, 2da Línea de Defensa y 3era Línea de Defensa.
- Una estructura de control basada en esquema COSO, compuesta por los cinco componentes de la estructura del MECI: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicaciones y Actividades de Monitoreo.

3.7.4 Lineamientos para la Implementación de las líneas de defensa.

- **Línea Estratégica:** esta línea al ser una instancia decisoria dentro del sistema de Control Interno, está bajo la responsabilidad de la alta dirección de la Alcaldía de Pasto y del comité institucional de coordinación de control interno - CICI; su rol principal es analizar los riesgos y amenazas institucionales, que puedan afectar el cumplimiento de los planes estratégicos, así como definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo) y el cumplimiento de los planes de la entidad.
- **Primera Línea de Defensa:** esta línea está bajo la responsabilidad, principalmente, de los líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo (en general servidores públicos en todos los niveles de la Alcaldía de Pasto); su rol principal es el mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del "Autocontrol".

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 41 de 42	


- **Segunda Línea de Defensa:** esta línea está bajo la responsabilidad de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional - OPGI, coordinadores de equipos de trabajo, comité de contratación, áreas financiera, de TIC, entre otros que respondan de manera directa por el aseguramiento de la operación; su rol principal es asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces; así mismo, consolidar y analizar información sobre temas clave para la Alcaldía de Pasto, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos, todo lo anterior enmarcado en la “autoevaluación”.
- **Tercera Línea de Defensa:** esta línea está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno de Gestión; desarrolla su labor a través de los siguientes roles a saber: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, relación con entes externos de control y el de evaluación y seguimiento.

3.7.5 Implementación de los Componentes del Control. La implementación de los componentes de control en la Alcaldía de Pasto, se realiza de acuerdo a las siguientes finalidades:

- Asegurar un ambiente de Control
- Asegurar la gestión del riesgo en la entidad
- Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad
- Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional
- Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la entidad

4. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se modificó el numeral 6.1.5 donde se adiciona el decreto 0213 de 2017 por el cual se adopta la misión, política y objetivos de calidad, así como el numeral 6.1.5.1 Misión, Teniendo en cuenta el decreto 0213 de 2017 en su Artículo 2º, por el cual se adopta la política de calidad de la Alcaldía de Pasto. Se Ajusta partes interesadas de la administración. Se ajustan definiciones y terminología teniendo en cuenta ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015	07-Jul-17	02

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	FECHA 03-Sep-21	VERSIÓN 04	CODIGO PE-M-001	PÁGINA 42 de 42

2	Se incluyó el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la modificatoria de la designación de líderes de proceso de Mejora Continua al Jefe de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional	02-Sep-19	03
3	Se actualizan todos los componentes de las generalidades del sistema de Gestión de Calidad. Se establece el concepto de lo que de ahora en adelante queda establecido como Sistema de Gestión de la Calidad. Se incluye un capítulo de la estructura del sistema, desarrollando una a una las dimensiones del MIPG.	03-Sep-21	04