



ALCALDÍA DE PASTO

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - OPGI



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NOMBRE DEL MANUAL:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA
03-Dic-24

VERSIÓN
05

CÓDIGO
PE-M-001

PAGINA
2 de 31

ALCALDÍA DE PASTO

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		
DATOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FIRMA:		
NOMBRE:	ANA A. BURGOS ORDOÑEZ	CAREN FORERO JURADO
CARGO:	Profesional Universitaria OPGI	Profesional Equipo MIPG - OPGI
FIRMA:		
NOMBRE:		JOSÉ LUIS BRAVO GOYES
CARGO:		Profesional Equipo MIPG - OPGI
FIRMA:		
NOMBRE:		FRANCISCO CASTILLO NOGUERA
CARGO:		Profesional Equipo MIPG - OPGI

DATOS	APROBADO POR:
FIRMA:	
NOMBRE:	NELSON HERNÁN ROSERO ERAZO
CARGO:	Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 3 de 31

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN-----	5
1. OBJETIVO-----	6
2. CONTENIDO-----	6
2.1. Presentación de la Alcaldía de Pasto.....	6
2.1.1. Estructura Administrativa	6
2.1.2. Direccionamiento Estratégico	6
2.1.2.1. Misión.....	6
2.1.2.2. Visión	7
2.1.2.3. Valores.....	7
2.1.2.4. Objetivos Estratégicos.....	8
2.2. Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	9
2.2.1. Política del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.....	9
2.2.2. Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	9
2.2.3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	10
2.2.3.1. Responsabilidad y Autoridad.....	10
2.3. Enfoque por Procesos	11
2.3.1. Mapa de Procesos	12
2.3.2. Conformación y Asignación de Líderes	14
3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-----	15
3.1. Dimensión 1: Talento Humano – TH.....	16
3.1.1. Objetivo	16
3.1.2. Visión Estratégica del Talento Humano.....	17
3.2. Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	17
3.2.1. Objetivo	17
3.2.2. Política de Administración de Riesgos	18
3.2.3. Modelo de Gobierno.....	18
3.3. Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados.....	21
3.3.1. Objetivo	21
3.3.2. Ventanilla Hacia Adentro.....	23
3.4. Dimensión 4: Evaluación de Resultados.....	24
3.4.1. Objetivo	24
3.4.2. Evaluación de la Gestión del Riesgo en la Entidad	24
3.4.3. Evaluación de la Percepción de los Grupos de Valor.....	25
3.4.4. Ejercicios de Autodiagnósticos de las Políticas del MIPG.....	25
3.5. Dimensión 5: Información y Comunicación.....	25
3.5.1. Objetivo	25
3.6. Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	26
3.6.1. Objetivo	26
3.7. Dimensión 7: Control Interno	27
3.7.1. Objetivo	27
3.7.2. Elementos fundamentales de la dimensión.....	27
3.7.3. Lineamientos para la Implementación de las Líneas de Defensa	27
3.7.4. Desempeño del Control Interno dentro de la Alcaldía.....	28

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 4 de 31

4.	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-----	29
5.	COMPONENTE DE MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -----	29
6.	CONTROL DE CAMBIOS -----	30

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1	Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Pasto	12
Imagen 2	Dimensiones del MIPG	16
Imagen 3	Dimensiones de desarrollo para la alcaldía de Pasto	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	10
Tabla 2	Clasificación de los procesos de la Alcaldía de Pasto	13
Tabla 3	Líderes de los procesos de la Alcaldía de Pasto	14
Tabla 4	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Talento Humano	16
Tabla 5	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación	17
Tabla 6	Comités estratégicos de la Alcaldía de Pasto	19
Tabla 7	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados	22
Tabla 8	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Evaluación de Resultados	24
Tabla 9	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Información y Comunicación	26
Tabla 10	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación	26
Tabla 11	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Control Interno	26

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 5 de 31

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Pasto, y dando cumplimiento a las disposiciones del Decreto 1499 de 2017 que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha estructurado su Sistema de Gestión de Calidad – SGC, el cual se desarrolla a través de un modelo de operación por procesos, conformado por 29 procesos que se encuentran distribuidos en cuatro tipos de procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

El propósito fundamental del SGC de la Alcaldía de Pasto es la entrega de productos y servicios a la ciudadanía y los grupos de valor para satisfacer sus necesidades y hacer efectivos sus derechos bajo un marco de legalidad e integridad, es por esto que cada proceso de la alcaldía gestiona sus recursos en procura de la generación de resultados que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos del municipio de Pasto con calidad en el servicio, generando así mayor valor público.

El presente Manual describe el Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la Alcaldía de Pasto y su articulación con el Plan de Desarrollo Municipal "PASTO COMPETITIVO, SOSTENIBLE Y SEGURO" 2024-2027 y su alineación específicamente con la dimensión Institucional. En este documento se describe cómo se implementa, sostiene y mejora continuamente el sistema y la forma en cómo se integran los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como su planificación y operacionalización, a través del modelo de operación por procesos vigente y 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 SGC 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 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 6 de 31

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de Calidad – SGC y sus directrices y lineamientos que son aplicables a la Alcaldía de Pasto y servir de fuente de información para el desarrollo de procesos de inducción, capacitación, auditorías internas y autoevaluaciones.

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 (sa) 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. 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; esta información puede ser consultada en el siguiente enlace <https://www.pasto.gov.co/index.php/transparencia/organigrama>.

2.1.2. Direccionamiento Estratégico

Dentro del direccionamiento estratégico que se establece para la Alcaldía de Pasto por medio de la Alta Dirección se tiene:

2.1.2.1. Misión

Ser una entidad pública robusta, fundamentada en: la transparencia, la legitimidad, la participación, 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.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 7 de 31

2.1.2.2. Visión

La Alcaldía de Pasto como entidad territorial será reconocida, en el año 2027, como una ciudad-región destacada a nivel social, económico, ambiental e institucional. Nuestro progreso se fundamenta en el fortalecimiento de las ventajas competitivas y en la riqueza de nuestra diversidad cultural, étnica y de recursos naturales. Nos comprometemos a mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes, guiados por principios de productividad, sostenibilidad, equidad y seguridad.

2.1.2.3. Valores

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

- **Integridad:** la integridad constituye uno de los principales elementos de la conducta y el comportamiento del capital humano, una persona íntegra es alguien en quien se puede confiar, quien en su actuar demuestra entereza moral, rectitud y honradez, en este sentido en el sector público la integridad se refleja en el buen uso de poderes y recursos y en el cumplimiento del compromiso del servidor público con el Estado y la ciudadanía.
- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre su bienestar.
- **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia.
- **Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible; con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Confianza:** creo en mi trabajo en el de mis compañeros y en el trabajo en equipo para lograr objetivos.
- **Lealtad:** obro de acuerdo con los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas y de la Administración.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 8 de 31

Para mayor claridad en lo concerniente al código de integridad puede consultar el siguiente enlace:
<https://www.pasto.gov.co/index.php/component/phocadownload/category/897-documentos-2024/957-otros?download=28517:codigo-de-integridad-alcaldia-de-pasto-v2&Itemid=101>.

2.1.2.4. Objetivos Estratégicos

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Desarrollo “Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro 2024 – 2027”, los objetivos estratégicos por dimensión son:

Dimensión Social: mejorar la calidad y cobertura en materia de educación, salud, agua potable y saneamiento básico, vivienda, deporte, recreación y actividad física, entre otros.

Se fundamenta en el concepto de desarrollo humano sostenible, el cual toma como elemento y guía central de la planeación al ser humano, buscando mediante la ejecución de políticas sociales el mejoramiento de la calidad de vida y la generación de bienestar en las personas que habitan el territorio, principalmente de la población pobre y vulnerable.

Está diseñada para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de tal manera que cada acción, cada meta tiene un único propósito: sumar a estos objetivos mundiales. Se encuentra relacionada principalmente a los ODS afines con la reducción de la pobreza, disminución del hambre, mejora de la salud de las personas, avanzar hacia una educación de calidad, lograr la igualdad de género, mejorar el acceso al agua potable y el saneamiento y, crear oportunidades de inclusión social.

Dimensión Económica: generar las oportunidades para que las y los ciudadanos puedan desarrollar sus habilidades y competencias que les permiten participar en la reconstrucción de una sociedad ecuatoriana, en la que el acceso a un trabajo decente y a los bienes básicos sean posibles a toda la población. Por tanto, se plasmarán en ella, los programas y proyectos que propendan promover la generación de ingresos y buscar equidad. De igual manera se fortalecerán habilidades para fomentar la inserción a las cadenas globales de valor, para sofisticar el aparato productivo, salvaguardar al consumidor y generar el bienestar para las personas.

Dimensión Ambiental: planificar el territorio con el fin de comprender, apropiarse, mitigar y desarrollar el mismo en torno a la integración territorial frente al cambio climático. Se llevarán a cabo estrategias destinadas a promover la comprensión del territorio a partir del entendimiento del medio ambiente, con un enfoque en el desarrollo de un urbanismo resiliente. Este urbanismo debe facilitar la mitigación de posibles emergencias, así como la protección y planificación en relación al agua y al medio ambiente, a través de la transición hacia un territorio inteligente. Además, debe propiciar el desarrollo y aprovechamiento del mismo mediante el acceso a nuevas economías, contribuyendo así a un desarrollo moderno y sostenible.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 9 de 31

Dimensión institucional: implementar las mejores prácticas de la gestión pública, que permita a los ciudadanos una relación estrecha y de sinergia con la administración municipal, garantizando la prestación de los bienes y servicios de manera ágil, dinámica y oportuna. Nuestro gobierno promoverá una cultura ciudadana que haga frente a las problemáticas de inseguridad en el municipio, de la mano articulada con otras entidades e instituciones que permita establecer estrategias diferenciadas y focalizadas para atender y dar solución real a los delitos que se presentan en la ciudad, finalmente, se propenderá por la eficiencia, eficacia y efectividad de los recursos y los procesos administrativos con liderazgo y autonomía para el desarrollo equitativo hacia los habitantes del municipio de Pasto.

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 y con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su quinta 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 siguiente:

“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”.

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 siguientes:

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.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 10 de 31

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 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. 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 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 5), 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:

Tabla 1 Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

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 del gasto público
Secretario (a) General Jefe (a) Oficina de Archivo y Gestión Documental	Gestión documental
	Gobierno digital, antes gobierno en línea

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 11 de 31

Secretario (a) General	Seguridad digital
Subsecretario (a) de Sistemas de Información	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

Así mismo, el Parágrafo Primero del Artículo Primero del Decreto 0115 del 23 de febrero de 2021 establece: 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.

Nota: la política de Compras y Contratación Pública se encuentra a cargo del director (a) del Departamento de Contratación Pública.

- **Líderes de procesos:** mediante el Decreto 0497 del 12 septiembre de 2016 en su Artículo 4º y sus respectivos modificatorio (Decreto 0086 de 28 de enero de 2020 y 0292 del 28 de diciembre de 2023), se designa a un líder como responsable de cada proceso dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el desempeño de su respectivo desempeño. 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 sus respectivos modificatorios: Decreto 0086 de 2020 y 0292 del 28 de diciembre de 2023, la Alcaldía de Pasto, reglamenta su modelo operativo por procesos y determina la conformación y asignación de líderes, teniendo en cuenta el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 12 de 31

2.3.1. Mapa de Procesos

El Decreto 0292 del 28 de diciembre de 2023, en su Artículo 1º, 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 de gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal.

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, en un nivel más abajo se encuentran los procesos misionales, luego se encuentran los procesos de apoyo y en la base de la gran montaña se ubican los procesos de evaluación.

Imagen 1 Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Pasto



Fuente: Alcaldía de Pasto, 2023

El Mapa de Procesos permite tener una visión global de la entidad y de su organización bajo la gestión por procesos. Su visualización permite la clara identificación de los tipos de procesos que componen la cadena de valor público y las relaciones existentes con los grupos de valor, quienes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. Para poder acceder a este mapa y visualizar el contenido de cada uno de los procesos puede hacerse ingresando al siguiente enlace: <https://intranetpasto.gov.co/index.php/sistemas-de/de-calidad>.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 13 de 31

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 con el Artículo 2° del Decreto 0292 del 28 de diciembre del 2023, se determina la conformación del modelo operativo por procesos de la Alcaldía de Pasto integrada por procesos, los cuales se agrupan de acuerdo a la función que desempeñan, en Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación; estos procesos se articulan de acuerdo a sus actividades y a su vez, algunos se subdividen en subprocesos, tal como está relacionado en el siguiente cuadro:

Tabla 2 Clasificación de los procesos de la Alcaldía de Pasto

Clasificación	Proceso	Sigla	Subproceso
Procesos estratégicos	Planeación Estratégica	PE	N.A.
	Comunicaciones	COM	N.A.
	Seguridad y Privacidad de la Información	SPI	N.A.
	Gestión de Ordenamiento Territorial	GOT	N.A.
Procesos Misionales	Salud Pública	SP	-Gestión de la Salud Pública - Gestión de Planeación y Calidad - Gestión Seguridad Social - Gestión Jurídica
	Gestión de Plazas de Mercado	GPM	N.A.
	Infraestructura	IN	N.A.
	Gestión Agropecuaria y Agroindustrial	GAA	N.A.
	Gestión Ambiental	GA	N.A.
	Educación	EDU	N.A.
	Gestión Cultural y Artística	GCA	N.A.
	Gestión Integral del Riesgo	GIR	N.A.
	Movilidad y seguridad vial	MSV	N.A.
	Atención Social	AS	N.A.
	Seguridad, Convivencia y Control	SCC	- Seguridad y Convivencia Ciudadana -Subproceso Justicia



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NOMBRE DEL MANUAL:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
03-Dic-24	05	PE-M-001	14 de 31

			y Derechos Humanos -Control
	Participación Comunitaria	PC	N.A.
	Desarrollo Económico	DE	N.A.
	Relacionamiento con la Ciudadanía	RCC	N.A.
Procesos de Apoyo	Gestión del Talento Humano	GTH	N.A.
	Gestión Financiera	GF	N.A.
	Contratación	CON	N.A.
	Gestión Documental	GD	N.A.
	Gestión de tecnologías de la Información	GTI	N.A.
	Gestión Jurídica	GJ	N.A.
	Apoyo Logístico	AL	N.A.
	Control Interno Disciplinario	CID	N.A.
	Asuntos Internacionales	AI	N.A.
Procesos de Evaluación	Mejora continua	MC	N.A.
	Evaluación Independiente	EI	N.A.

2.3.2. Conformación y Asignación de Líderes

De acuerdo con el artículo 4° del decreto 0292 del 28 de diciembre de 2023, que modifica el artículo 4 de Decreto 0497 del 12 de septiembre del 2018, los líderes de proceso corresponden a:

Tabla 3 Líderes de los procesos de la Alcaldía de Pasto

Proceso	Líder del proceso
Planeación Estratégica	Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional
Comunicaciones	Jefe Oficina de Comunicación Social
Seguridad y Privacidad de la Información	Subsecretario (a) de Sistemas de Información
Gestión de Ordenamiento Territorial	Secretario (a) de Planeación
Salud Pública	Secretario (a) de Salud
Gestión de Plazas de Mercado	Director (a) Administrativo (a) de Plazas de Mercado
Infraestructura	Secretario (a) de Infraestructura
Gestión Agropecuaria y Agroindustrial	Secretario (a) de Agricultura
Gestión Ambiental	Secretario (a) Gestión Ambiental
Educación	Secretario (a) de Educación
Gestión Cultural y Artística	Secretario (a) de Cultura

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 15 de 31

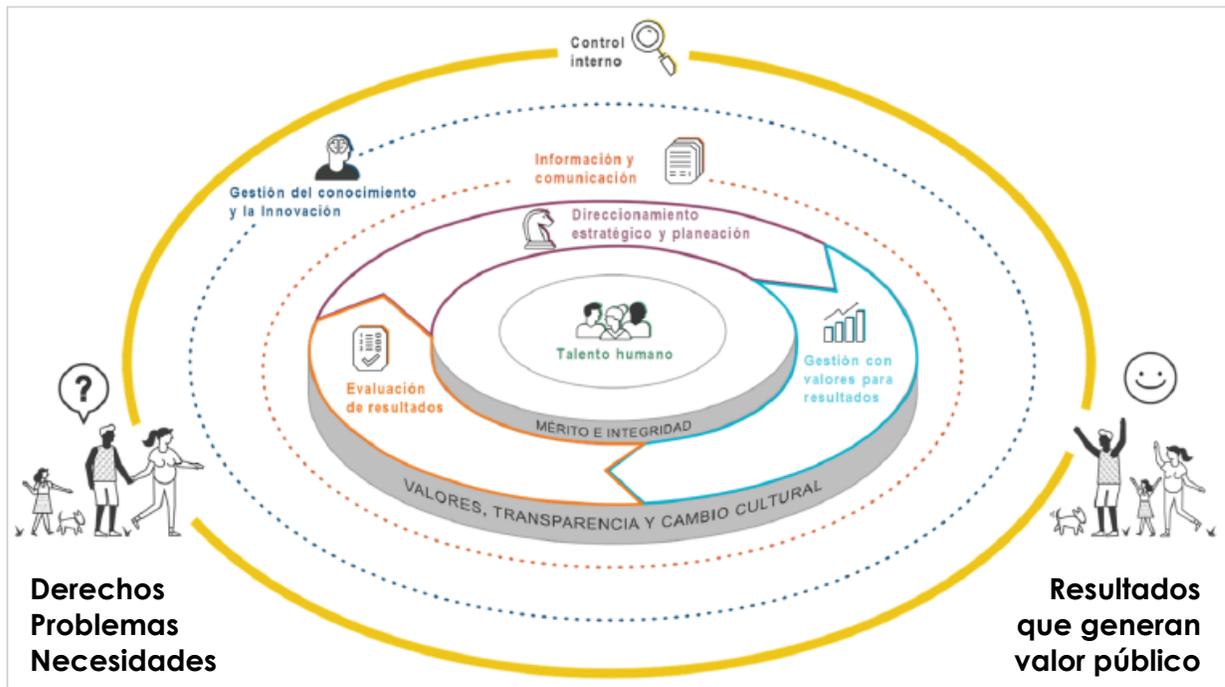
Gestión Integral del Riesgo	Director (a) Administrativo (a) para la Gestión del Riesgo de Desastres
Movilidad y Seguridad Vial	Secretario (a) de Tránsito y Transporte
Atención Social	Secretario (a) de Bienestar Social
Seguridad, Convivencia y Control	Secretario (a) de Gobierno
Participación Comunitaria	Secretario (a) de Desarrollo Comunitario
Desarrollo Económico	Secretario (a) de Desarrollo Económico
Relacionamiento con la Ciudadanía	Secretario (a) General
Gestión del Talento Humano	Subsecretario (a) de Talento Humano
Gestión Financiera	Secretario (a) de Hacienda Municipal
Contratación	Director (a) Departamento Administrativo de Contratación Pública
Gestión Documental	Jefe Oficina de Archivo y Gestión Documental
Gestión de tecnologías de la Información	Subsecretario (a) de Sistemas de Información
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Jurídica del Despacho
Apoyo Logístico	Subsecretario (a) de Apoyo Logístico
Control Interno Disciplinario	Director (a) Administrativo (a) de Control Interno Disciplinario
Asuntos Internacionales	Jefe Oficina de Asuntos Internacionales
Mejora continua	Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional
Evaluación Independiente	Jefe Oficina de Control Interno

3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto, se desarrolla teniendo en cuenta lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la implementación de sus siete dimensiones, información que puede ser consultada en el manual dispuesto en: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732 y que dentro de la Alcaldía de Pasto se desarrolla de la siguiente manera:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 16 de 31

Imagen 2 Dimensiones del MIPG



3.1. Dimensión 1: Talento Humano – TH

3.1.1. Objetivo

Para la Alcaldía de Pasto, el talento humano es considerado como el activo más importante con el que cuenta la administración, y, por lo tanto, se considera como el factor crítico de éxito que facilita a la entidad territorial la gestión y el logro de sus objetivos y resultados; por lo tanto, esta dimensión tiene como propósitos promover la integridad en el ejercicio de las funciones y competencias de sus colaboradores y llevar a cabo el ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro) de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, las cuales son definidas en el marco de la dimensión de Dirección Estratégico y Planeación y demás normas que rigen en materia de personal.

Tabla 4 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Talento Humano

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Gestión Estratégica del Talento humano	Administrar el talento humano para que este sea integro, idóneo, comprometido y transparente y que contribuya con el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Pasto.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 17 de 31

Integridad	Hacer que la alcaldía trabaje bajo una cultura de integridad, enmarcada en los valores del servicio público, la idoneidad en la prestación del servicio y el diálogo con la ciudadanía.
-------------------	---

3.1.2. Visión Estratégica del Talento Humano

Desde 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 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación

3.2.1. Objetivo

El enfoque de esta dimensión es 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.

Tabla 5 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Planeación Institucional	Definir la ruta estratégica y operativa para la gestión de la entidad con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de valor de la alcaldía.
Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Optimizar el uso de los recursos presupuestales para el logro de metas y objetivos institucionales a través de la ejecución presupuestal eficiente, transparente y con austeridad.
Compras y Contratación Pública	Gestionar de manera eficiente las compras y contrataciones públicas de la alcaldía para el mejoramiento de los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades en sus procesos de adquisición.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 18 de 31

3.2.2. Política de Administración de Riesgos

Como parte de esta dimensión, la alcaldía de Pasto y a través del Manual de Administración de Riesgos (que puede consultarse en <https://www.intranetpasto.gov.co/index.php/documentos-intranet/179-planeacion-estrategica/183-manuales-planeacion-estrategica>) instaura la Política de Administración de Riesgos, que establece: "La Alcaldía de Pasto a través de la Alta Dirección se compromete a administrar adecuadamente los riesgos de gestión, de corrupción, contratación, de seguridad de la información y fiscales, asociados a los objetivos de los procesos de la entidad, acatando los lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos, así como también determinando e implementando las acciones de control y preventivas para evitar la materialización y la actuación correctiva inmediata para mitigar las posibles consecuencias y de este modo mantener niveles de riesgo aceptables".

Objetivo

Definir directrices para la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos de gestión, corrupción, seguridad de la información, contratación y fiscales asociados a los procesos del MIPG de la Alcaldía de Pasto, con el fin de asegurar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Alcance

La gestión del riesgo inicia con la identificación de los diferentes tipos de riesgos seguido del diseño de controles y tratamiento pertinente y termina con el plan de acción dependiendo del nivel de severidad del riesgo residual; es un proceso liderado por la alta dirección de la Alcaldía de Pasto y efectuado por todo el personal que labora en la misma, se aplica a todos los procesos del MIPG, bajo los roles y responsabilidades del esquema de las líneas de defensa.

3.2.3. Modelo de Gobierno

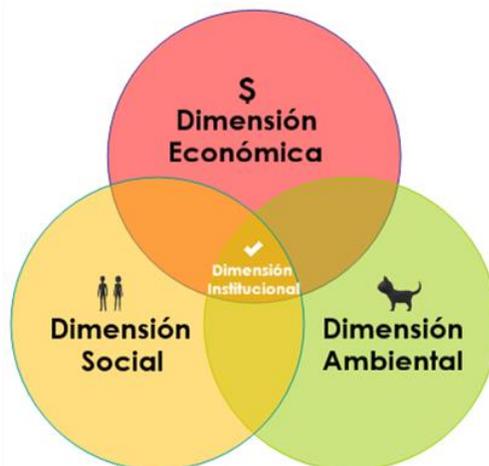
Se plantea un modelo de gobierno que integra diferentes dimensiones estratégicas a fin de tener una visión transformadora, holística e integral del Municipio, centrada en su gente como objetivo final y agente impulsor de transformación.

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, integro y sostenible.

Este modelo se compone de cuatro dimensiones: social, ambiental, económica e institucional, que son la esencia del Plan de Desarrollo Municipal "Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro" 2024 – 2027.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 19 de 31

Imagen 3 Dimensiones de desarrollo para la alcaldía de Pasto



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 y según estén asociadas a roles y perfiles de los cargos, entre ellos están:

Tabla 6 Comités estratégicos de la Alcaldía de Pasto

Comité	Naturaleza	Participantes
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la alcaldía d Pasto, es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alcalde (sa): presidente ➤ Jefe (a) de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional: secretario (a) técnico (a) Demás miembros: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NOMBRE DEL MANUAL:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA

03-Dic-24

VERSIÓN

05

CÓDIGO

PE-M-001

PAGINA

20 de 31

		<p>Comunitario</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 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➤ Subsecretario (a) de Apoyo Logístico <p>Puede revisar el Decreto Municipal 0115 del 23 de febrero de 2021.</p>
Comité Institucional de Control Interno	<p>El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno es un órgano clave de asesoría y toma de decisiones en materia de control interno en la Alcaldía de Pasto. En su función como responsable y facilitador, el CICC I forma parte integral de las instancias que promueven la articulación y el funcionamiento efectivo del Sistema de Control Interno, asegurando así un marco operativo armónico y eficiente que contribuya a la transparencia y eficacia de la gestión pública</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Alcalde (sa): presidente➤ Jefe (a) de la Oficina de Control Interno: secretario (a) técnico (a)➤ 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 de Asesoría Jurídica de Despacho➤ Delegado (a) del señor alcalde para la implantación del MECI <p>Puede revisar el Decreto Municipal 0079 del 27 de enero del 2020.</p>
Comité de Conciliación y Defensa Judicial	<p>El Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas para la prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Entidad.</p> <p>Así mismo, decidirá, en cada</p>	<p>Integrantes permanentes con voz y voto</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El Alcalde de Pasto o su delegado➤ El Secretario de Hacienda como ordenador del gasto o quien haga sus veces➤ El jefe de la Oficina Asesora Jurídica del Despacho, quien

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 21 de 31

	<p>caso específico, sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, procurando lesionar el patrimonio público.</p>	<p>lo presidirá</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos (2) funcionarios de dirección o de confianza que se designen por parte del Alcalde <p>Integrantes permanentes con voz</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los funcionarios que por su condición jerárquica y funcional deban asistir según el caso concreto, el apoderado que represente los intereses del municipio en cada proceso, el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces y el Secretario Técnico del Comité <p>Puede revisar el Decreto Municipal 0510 del 29 de diciembre de 2022.</p>
--	---	--

En cada reunión de los diferentes Comités se elabora un acta que recoge las observaciones, decisiones, acciones a seguir y compromisos generados, los cuales son socializadas a todos los asistentes y/o interesados por medio de los canales de comunicación establecidos en la entidad y en las reuniones internas de los grupos de trabajo, asegurando de esta manera el flujo oportuno de la información y el cumplimiento de los compromisos pactados en miras de mejorar la gestión institucional.

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 3: 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 al logro de 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, en esta dimensión 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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 22 de 31

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”.

Tabla 7 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Articular la estrategia de la alcaldía, su modelo de operación por procesos y el talento humano que lo desarrolla para la generación de valor público en la prestación de bienes y servicios, incrementando la productividad de la entidad.
Servicio al Ciudadano	Garantizar un acceso efectivo, oportuno y de calidad a la población del municipio de Pasto a sus derechos en todos los escenarios con los que la alcaldía cuenta.
Simplificación, Racionalización y de Estandarización de Trámites	Facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos y el cumplimiento de sus responsabilidades de manera ágil, efectiva y optimizando el uso de los recursos que sean necesarios dentro de los procesos de interacción estado – ciudadano.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Garantizar la incidencia y la contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación que se desarrollan en los diferentes espacios y mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la alcaldía.
Gobierno Digital	Fortalecer la relación ciudadanía – alcaldía, a través de la prestación eficiente de los servicios por medio del uso y aprovechamiento de las TIC para generar confianza en la institución.
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción	Realizar un trabajo sistemático para articular acciones de prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos de la gestión administrativa y misional de la alcaldía y garantizar el acceso a la información pública a los ciudadanos del municipio de Pasto.
Seguridad Digital	Identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en la alcaldía de Pasto, en miras de contribuir con el crecimiento digital de la entidad.
Defensa Jurídica	Gestionar de manera adecuada el ciclo de defensa jurídica del municipio de Pasto en el marco del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.
Mejora Normativa	Promover el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias en la Alcaldía de Pasto, para fortalecer la seguridad jurídica de modo que facilite el

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 23 de 31

	emprendimiento, la competencia, la productividad, el desarrollo económico y el bienestar social de los pastusos.
--	--

3.3.2. Ventanilla Hacia Adentro

Dentro de la operatividad interna, la Alcaldía de Pasto tiene establecidas las siguientes estrategias:

➤ **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.

➤ **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.

➤ **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 y para el ejercicio del control social.

➤ **Estrategia Anticorrupción**

La Alcaldía de Pasto en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, presenta sus estrategias 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 lleva 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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 24 de 31

➤ **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:

- 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.

3.4. Dimensión 4: Evaluación de 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.

Tabla 8 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Evaluación de Resultados

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Permitir 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.

3.4.2. 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, juntamente con sus equipos de trabajo, establecen las acciones de mejora de manera inmediata. Este ejercicio apoya la toma de decisiones para lograr mejores resultados, gestionar con

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 25 de 31

mayor eficacia y eficiencia los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos e informes a los organismos de control.

De acuerdo con el Manual de Administración de Riesgos y a su numeral 7.5: Responsabilidades de las Líneas de Defensa frente a la Gestión del Riesgo, es la línea estratégica, conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional Coordinador de Control Interno – CICC, la encargada de evaluar la eficacia de la política frente a la gestión del riesgo institucional.

3.4.3. 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 realiza mediante el uso de cuestionarios para medir la 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.

3.4.4. Ejercicios de Autodiagnósticos de las Políticas del MIPG

La Alcaldía de Pasto 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 el Departamento Administrativo de 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, las cuales son plasmadas en los planes de acción que se establecen anualmente y que son la base para la implementación de cada política durante la vigencia.

3.5. Dimensión 5: Información y Comunicación

3.5.1. Objetivo

El propósito de esta dimensión en 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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 26 de 31

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.

Tabla 9 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Información y Comunicación

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Gestión Documental	Incrementar la eficiencia en la implementación de la gestión documental y la administración del archivo para recuperar, preservar y difundir el patrimonio documental de la Alcaldía de Pasto conforme al marco normativo existente.
Gestión de la Información Estadística	Generar y disponer de información estadística por medio de la creación de sus registros administrativos para garantizar su disponibilidad y toma de decisiones basadas en evidencias dentro de la Alcaldía de Pasto.

3.6. Dimensión 6: 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. Abordar 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 adecuada participación de ésta en la gestión y un efectivo control ciudadano

Tabla 10 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestionar el conocimiento y la innovación a través de la consolidación de espacios de ideación y procesos de innovación, garantizando la apropiación, transferencia y

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 27 de 31

	aseguramiento del conocimiento individual y colectivo existente en la entidad.
--	--

3.7. Dimensión 7: Control Interno

3.7.1. Objetivo

Promover el mejoramiento continuo de la entidad a través del establecimiento de acciones, métodos y procedimientos de control y contribuyendo con la gestión del riesgo. Esta dimensión, además, asegura que las demás dimensiones del MIPG cumplan su propósito,

Tabla 11 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión Control Interno

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Propósito
Control Interno	Definir puntos de mejora por cada uno de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI en articulación con las Dimensiones de MIPG para promover el mejoramiento continuo de la entidad.

3.7.2. Elementos fundamentales de la dimensión

➤ Estructura del Modelo Estándar de Control Interno

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.

3.7.3. 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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 28 de 31

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”.

Segunda Línea de Defensa: esta línea está bajo la responsabilidad de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional - OPGI, de los coordinadores de equipos de trabajo, comité de contratación, área financiera, de TIC, entre otras, 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. Esta línea supervisa la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces; así mismo, consolida y analiza 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 un proceso de “autoevaluación”.

Tercera Línea de Defensa: esta línea está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno; desarrolla su labor a través de los siguientes roles a saber: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento y relación con entes externos de control, los cuales pueden ser consultados a profundidad en el documento que se encuentra en el siguiente enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/35026379.

3.7.4. Desempeño del Control Interno dentro de la Alcaldía

El Control Interno de la Alcaldía de Pasto, es transversal e involucra a todos los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación) de la entidad y se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI; el cual 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 este componente, requerimientos que se han dado a través de la Constitución Política (artículos 209 y 268), Ley 87 de 1993 y el Decreto 1083 de 2015, los cuales enmarcan el ejercicio del Control Interno en las entidades oficiales. Así mismo, fundamenta el desarrollo de sus actividades en lo que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública por medio de sus guías y lineamientos.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PÁGINA 29 de 31

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. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Oficina de Planeación de Gestión Institucional y como dependencia líder en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG desarrolla un proceso de autoevaluación que corresponde al desarrollo de actividades de evaluación que se realizan sobre la gestión de la 1ª línea de defensa y que permiten orientar y generar alertas tempranas para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas previamente establecidos y que van enfocadas a la mejora continua de la gestión institucional.

Este proceso se realiza para asegurar la correcta implementación de las directrices que se imparten en materia del MIPG dentro de cada proceso, y se desarrolla mínimo una vez al año, siguiendo el procedimiento mc_p_004_autoevaluacion_procesos_de_mipg.

5. COMPONENTE DE MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Medición del Desempeño Institucional MDI

La Alcaldía de Pasto como entidad territorial se encuentra sujeta a un proceso de evaluación que está a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública y que se desarrolla por medio de un formulario en línea denominado FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión), a través del cual se capturan, monitorean y evalúan los avances de la entidad con respecto a las políticas de gestión y desempeño institucional, que son las que permiten la implementación del MIPG y por tanto, avanzar en la mejora continua del SGC.

Este proceso de medición busca determinar el estado de la gestión y desempeño y del avance del Sistema de Control Interno en las entidades públicas y se encuentra a cargo del Jefe de Planeación en coordinación con el Jefe de la Oficina de Control Interno, por consiguiente, dentro de la alcaldía de Pasto el liderazgo y desarrollo de este proceso está a cargo de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional, quien garantiza el oportuno y correcto diligenciamiento del formulario, teniendo en cuenta que la información que se reporta es la de la vigencia inmediatamente anterior, siguiendo los lineamientos del DAFP-

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
	NOMBRE DEL MANUAL: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FECHA 03-Dic-24	VERSIÓN 05	CÓDIGO PE-M-001	PAGINA 30 de 31

Finalmente, los resultados de la evaluación son entregados a las entidades territoriales por medio de los Índices de desempeño, los cuales pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>.

Nota: para mayor conocimiento e identificación de lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad se invita a visitar el siguiente espacio <https://www.intranetpasto.gov.co/index.php/sistemas-de/mipg>.

6. 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 2°, 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
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
4	Se ajusta conforme a lo actualización del Modelo Operativo por Procesos realizada mediante Decreto 0292 del 28 de diciembre de 2023. Se ajusta conforme a la planeación	03-Dic-24	05



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NOMBRE DEL MANUAL:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA

03-Dic-24

VERSIÓN

05

CÓDIGO

PE-M-001

PÁGINA

31 de 31

estratégica realizada en el Plan de
Desarrollo "PASTO COMPETITIVO,
SOSTENIBLE Y SEGURO" 2024-2027