




ALCALDÍA DE PASTO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


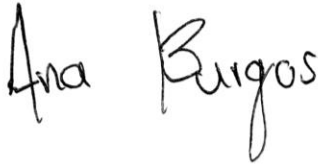

OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10


ALCALDÍA DE PASTO

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS			
DATOS	ELABORADO POR:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FIRMA:			
NOMBRE:	DAYANI LICETH BOLAÑOS	ANA ARLESA BURGOS	CAREN FORERO JURADO
CARGO:	Contratista OPGI	Profesional Universitario OPGI	Contratista OPGI

DATOS	APROBADO POR:
FIRMA:	
NOMBRE:	LEIDY MARCELA CALVACHE DELGADO
CARGO:	Líder Proceso Mejora Continua

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10


CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVO	7
2. DEFINICIONES.....	7
3. CONTENIDO.....	9
3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
3.2. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS:.....	11
3.3. LISTADO DE PROCESOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL.....	11
3.4. MAPA DE PROCESOS	13
3.5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	14
3.6. FIRMA DE DOCUMENTOS	14
3.7. ACCESO	15
3.8. NORMATIVIDAD	15
3.9. CONTROL DE CAMBIOS.....	16

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10


FIGURAS

Figura 1: <i>Estructura organizacional</i>	9
Figura 2: <i>Cantidad de procesos en cada tipo</i>	13
Figura 3: <i>Mapa de procesos</i>	13

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

TABLAS

Tabla 1: <i>Clasificación y descripción de Procesos</i>	11
Tabla 2: <i>Estructura documental</i>	14


 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos y procedimientos de la Alcaldía de Pasto, es un documento considerado como elemento de control, con un lenguaje común para los servidores públicos y contratistas, estipulado de acuerdo a la normativa de autorregulación interna, que contiene y regula la descripción de las actividades que llevan a cabo cada uno de los procesos en su modelo de operación. Este documento se considera una guía individual y/o colectiva de ejecución y desarrollo de la función administrativa.

La estructura del manual de procesos y procedimientos, permite consolidar los diferentes lineamientos, políticas o normas, generadas en el diseño de los componentes como; direccionamiento estratégico, misional y de apoyo, administración de riesgos y actividades de control y evaluación, asegurando que contenga todos los aspectos necesarios para dirigir las operaciones de la entidad hacia el logro de sus objetivos, de una manera eficaz y eficiente con implementación de calidad.

Lo anterior, permite poner a disposición de los funcionarios, contratistas, comunidad en general, entes de control, auditores y demás partes interesadas, lo respectivo a la descripción de tareas, requerimientos y los responsables de la ejecución de cada proceso, con el fin de contar con un instrumento de información sobre los métodos de trabajo implementados en la administración municipal de Pasto. En este sentido, el Manual de procesos y procedimientos, no podrá ser actualizado sin la debida autorización del líder del proceso.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

1. OBJETIVO

Proporcionar una herramienta que suministre la consulta general y la estructura de la información documental del Sistema de Gestión de Calidad.

2. DEFINICIONES

Gestión por procesos: forma de lograr una mejora constante en las actividades de una organización. Lo que busca la gestión por procesos es optimizar el flujo de trabajo, para poder hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades que nos presentan los clientes.

Proceso: conjunto de actividades planificadas, mutuamente relacionadas que transforma necesidades, en objetivos cumplidos que fueron previamente identificados, con el fin de satisfacer al cliente de la entidad.


Procedimiento: es un conjunto de acciones, operaciones y tareas que tienen que realizarse, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias. Es decir, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

Instructivo: documento o texto que describe de manera detallada una serie de actividades de un trabajo o proceso específico.

Manual: documento en el cual se recopilan lineamientos, políticas o normas, en diferentes componentes con el fin de dirigir las operaciones de la entidad hacia el logro de sus objetivos.

Formato: documento adoptado por la entidad pública que contiene una estructura interna y/o condiciones específicas, que permite que éste sea procesado o presentado en una forma accesible.

Documento transversal: texto en donde se plasma y se relacionan las competencias y las actividades claves de cada proceso, como: su funcionamiento y misión a través de la adecuada identificación de sus componentes facultando de esta manera su análisis, gestión, control y evaluación; su normatividad; sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; sus objetivos y alcance. Lo anterior dirigido a todas sus partes interesadas.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Control de Documentos: es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad.


Listado maestro de documentos: relación de los documentos, como: manuales, procedimientos, formatos, instructivos y otros documentos transversales (caracterización, inventario de partes interesadas, identificación contexto estratégico, normograma-normatividad) que hacen parte de un proceso.

Modelo de operación por procesos (MOP): es un elemento de control, que permite establecer estándares de operación organizacional, los cuales soportan el planear, el hacer, el verificar y el actuar del ciclo de gestión de una organización; logrando incorporar un enfoque sistémico que evidencie la integración y armonización entre los procesos, la misión, visión y objetivos organizacionales; logrando de manera óptima el cumplimiento de éstos y la mejora continua.

Calidad: se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Sistema de gestión de calidad: según la Norma ISO 9001 es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y por tanto de la satisfacción del cliente. Dentro de los requisitos de la Norma se contempla la recertificación periódica del sistema, así como la planificación de auditorías internas periódicas para la consecución de los objetivos.

Manual de procesos: aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.

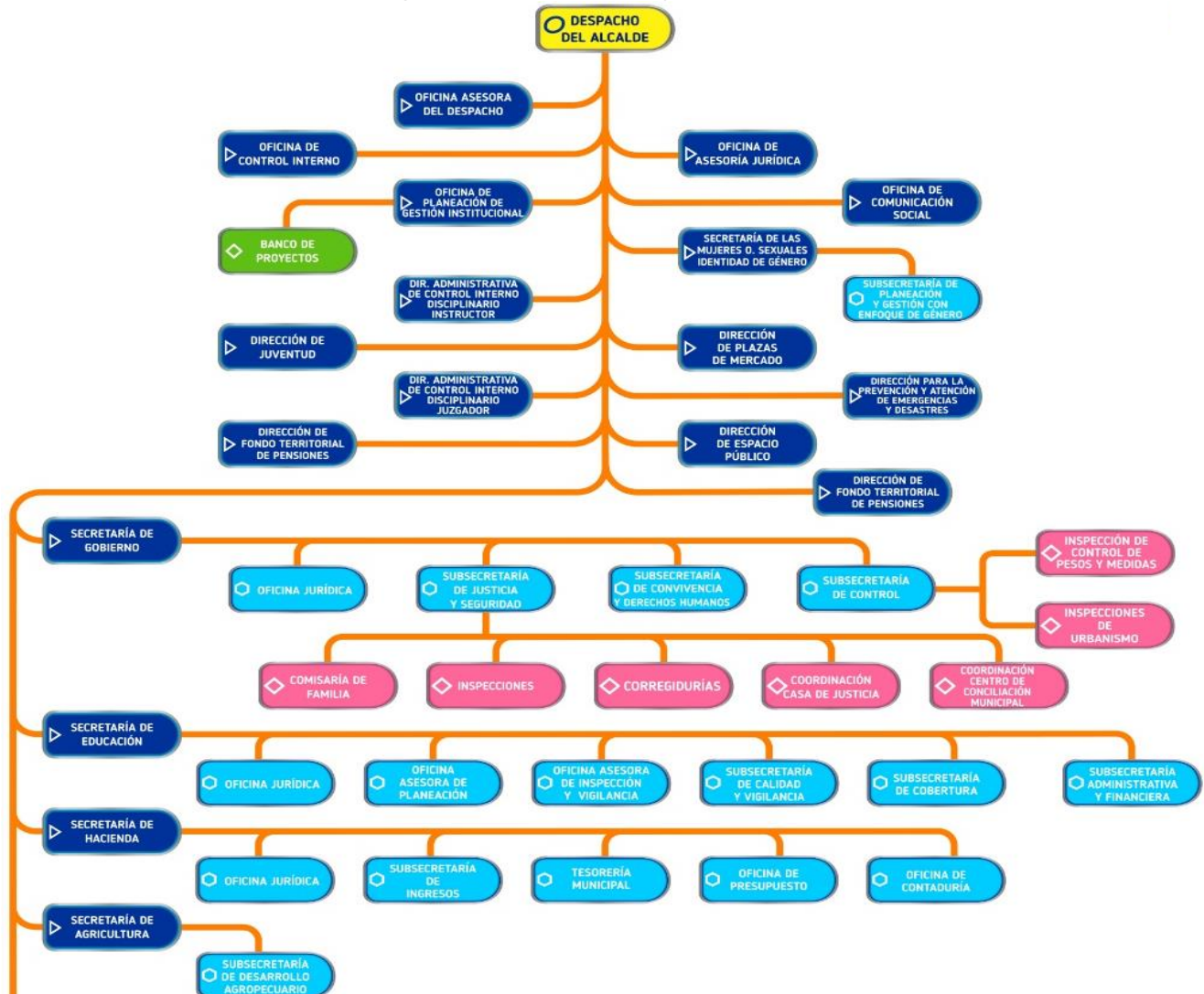
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

3. CONTENIDO

3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Administración Municipal de Pasto se evidencia en la siguiente ilustración.

Figura 1: Estructura organizacional





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL MANUAL

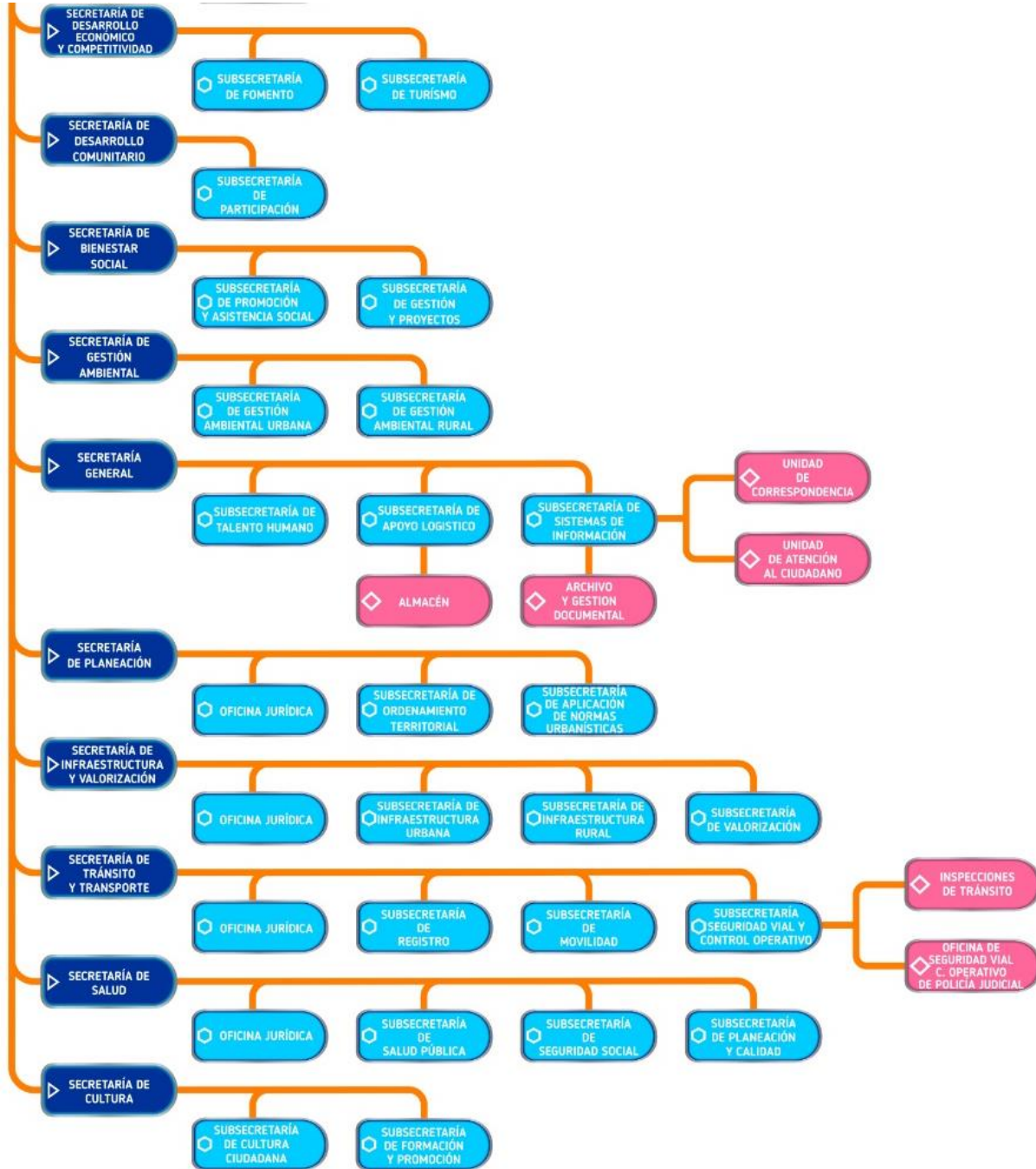
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FECHA
27-Feb-2024


VERSIÓN
05

CÓDIGO
MC-M-002

PÁGINA
2 de 10



Fuente. Alcaldía de Pasto. febrero, 2024 - <https://www.pasto.gov.co/index.php/transparencia/organigrama>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

3.2. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS:

Los procesos identificados en la Alcaldía Municipal de Pasto son veintinueve (29) y se clasifican en 4 tipos:


- **Procesos estratégicos:** son los que permiten definir, planear y desplegar las estrategias y objetivos de la organización, con el fin del continuo mejoramiento.
- **Procesos misionales:** son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción, componen la cadena de valor de la entidad.
- **Procesos de apoyo:** aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desempeño de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación de la Alcaldía de Pasto.
- **Procesos de evaluación:** aquellos procesos necesarios para medir, recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y mejora, de la eficacia y la eficiencia.

3.3. LISTADO DE PROCESOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

La Administración Municipal de Pasto, se divide en diversos procesos que se mencionan en el numeral 3.2 y se clasifica como se evidencia en la siguiente matriz:


Tabla 1: Clasificación y descripción de Procesos

No.	PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	SIGLA	TIPO
1	Comunicaciones	Jefe Oficina de Comunicación Social	COM	Estratégico
2	Gestión de Ordenamiento Territorial	Secretario (a) de Planeación	GOT	Estratégico
3	Planeación Estratégica	Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional	PE	Estratégico
4	Seguridad y Privacidad de la Información	Subsecretario (a) de sistemas de información	SPI	Estratégico
5	Atención Social	Secretario (a) de Bienestar Social	AS	Misional
6	Desarrollo económico	Secretario (a) de Desarrollo Económico	DE	Misional
7	Educación	Secretario (a) de Educación	EDU	Misional
8	Gestión Agropecuaria y Agroindustrial	Secretario (a) de Agricultura	GAA	Misional
9	Gestión Ambiental	Secretario (a) Gestión Ambiental	GA	Misional

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

10	Gestión Cultural y Artística	Secretario (a) de Cultura	GCA	Misional
11	Gestión de Plazas de Mercado	Director (a) Administrativo (a) de Plazas De Mercado	GPM	Misional
12	Gestión Integral del riesgo	Director (a) Administrativo para la Gestión del riesgo de desastres	GIR	Misional
13	Infraestructura	Secretario (a) de infraestructura	IN	Misional
14	Movilidad y Seguridad Vial	Secretario (a) de Tránsito y Transporte	MSV	Misional
15	Participación comunitaria	Secretario (a) de Desarrollo Comunitario	PC	Misional
16	Relacionamiento con la ciudadanía	Secretario (a) General	RCC	Misional
17	Salud Pública	Secretario (a) de Salud	SP	Misional
18	Seguridad, convivencia y control	Secretario de Gobierno	SCC	Misional
19	Apoyo Logístico	Secretario (a) de Apoyo Logístico	AL	Apoyo
20	Asuntos Internacionales	Jefe Oficina de Asuntos Internacionales	AI	Apoyo
21	Contratación	Director (a) Departamento Administrativo de Contratación Publica	CON	Apoyo
22	Control Interno Disciplinario	Director (a) Administrativo de Control Interno Disciplinario	CID	Apoyo
23	Gestión de tecnologías de la información	Subsecretario de Sistemas de Información	GTI	Apoyo
24	Gestión del talento humano	Subsecretario (a) de Talento Humano	GTH	Apoyo
25	Gestión documental	Jefe Oficina de Archivo y Gestión Documental	GD	Apoyo
26	Gestión Financiera	Secretario (a) de Hacienda Municipal	GF	Apoyo
27	Gestión jurídica	Jefe Oficina Jurídica del Despacho	GJ	Apoyo
28	Evaluación Independiente	Jefe Oficina de Control Interno	EI	Evaluación
29	Mejora Continua	Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional	MC	Evaluación

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al Decreto 0292 del 28 de diciembre de 2023, modifica el Decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

De acuerdo con el consolidado anterior, se clasifican así:

Figura 2: Cantidad de procesos en cada tipo



Fuente: *Elaboración propia*

3.4. MAPA DE PROCESOS


Los procesos de la Alcaldía de Pasto, se encuentran definidos en el siguiente Mapa de Procesos y se pueden consultar en la Intranet de Pasto.

Figura 3: Mapa de procesos



Fuente: Alcaldía de Pasto. febrero, 2024

<https://www.intranepasto.gov.co/index.php/sistemas-de/de-calidad>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

3.5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental de la Alcaldía de Pasto, está definida en 5 niveles (manuales, procedimientos, protocolos, instructivos y formatos), adicional a ello, cada proceso maneja 4 documentos transversales, como se enlista a continuación:

Tabla 2: Estructura documental

		SIGLA
DOCUMENTO	MANUALES	M
	PROCEDIMIENTOS	P
	PROTOS	R
	FORMATO	F
	INSTRUCTIVOS	I
DOCUMENTOS TRANSVERSALES	CARACTERIZACIÓN	N/A
	INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS	
	IDENTIFICACIÓN DE CONTEXTO ESTRATÉGICO	
	NORMOGRAMA	

Fuente. Elaboración propia


Esta estructura se estableció para garantizar la operación eficaz y eficiente de los procesos, de una manera más organizada, donde se pueda identificar a que documento hace referencia para las partes interesadas en la Administración Municipal de Pasto.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran relacionados en el listado maestro de documentos de cada proceso, donde se relaciona el estado de la solicitud que se ha realizado para elaboración, actualización o anulación y publicación en la intranet Institucional.

Con respecto al control de documentos, para solicitar a la Oficina de Planeación y Gestión Institucional la elaboración, actualización o anulación de los documentos de cada proceso, se debe de tener como guía un procedimiento publicado en el proceso de mejora continua que lleva por nombre *mc_p_001_control_de_documentos*.

3.6. FIRMA DE DOCUMENTOS

Las firmas de documentos oficiales (cartas), está en el instructivo de elaboración de cartas código del proceso de Gestión Documental "GD-I-001", en el numeral 5.5.8 remitente y firmas responsables, se anota: "La firma de comunicaciones oficiales (cartas). Todas las comunicaciones tanto internas como externas, deberán ser firmadas por aquellas personas que desempeñan cargos Directivos como: Directores, Subdirectores, Secretarios, Subsecretarios, Líderes de procesos y Jefes de Oficina; de lo contrario no se dará trámite y se hará devolución correspondiente a la dependencia que emite la comunicación.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002	PÁGINA 2 de 10

Las comunicaciones oficiales deberán ser firmadas únicamente por funcionarios Directivos y en ningún caso por contratistas."

Para lo concerniente a la información documentada del Sistema General de Calidad (SGC), se puede llevar a cabo firmas del control de estos documentos por el personal que Elaboró, Revisó y Aprobó dicho documento, y se puede observar en el numeral 1.4 "Tabla para aprobación de documentos" del instructivo del proceso de mejora continua "MC-I-001 - elaboración de documentos". (Mejora Continua, pág. 19-20)

Además, las comunicaciones sin firmas y sin nombre del responsable de su contenido, se considera anónima y deberá ser remitida sin radicar a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir. Su control se deberá efectuar de conformidad con las normas en materia.


3.7. ACCESO

Los enlaces de calidad y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de cada proceso son responsables de la distribución de cada copia de los procedimientos de este y de su control dentro del mismo. Los procedimientos originales vigentes se encuentran bajo custodia compartida entre la Oficina de Planeación de Gestión Institucional.

Toda información documentada (manual, procedimiento, protocolo, instructivo, formato y documentos transversales) controlada se encuentran en la página de la intranet de la Administración Municipal de Pasto: www.intranetpasto.gov.co, en el ítem Sistema de Gestión de Calidad.

3.8. NORMATIVIDAD

- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 Decreto 0086 del 28 de enero de 2020
- Acuerdo 061 del 2001 – Artículo cuarto
- NTC ISO 9000
- NTC GP1000
- NTC ISO 19011
- NTC ISO 31000
- Decreto 0292 del 28 de diciembre de 2023, modifica el Decreto 0497 del 12 de septiembre de 2016.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA		
	NOMBRE DEL MANUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	FECHA 27-Feb-2024	VERSIÓN 05	CÓDIGO MC-M-002

3.9. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
02	Se modifica el mapa de procesos, y el listado de procesos de la alcaldía de Pasto, se incluyó normatividad	10-Abr-2018	03
03	Se los líderes de procesos, se incluye el componente firma de documentos y se indica en Acceso donde se encuentran la información documentada de los procesos	26-May-2020	04
04	Se adiciona normatividad implementada y organigrama institucional, se actualiza el mapa de procesos y matriz de procesos, dado a que se presentó una división y creación de los mismos, así mismo, se adiciona algunas definiciones y la estructura organizacional de la entidad.	28-Feb-2024	05