



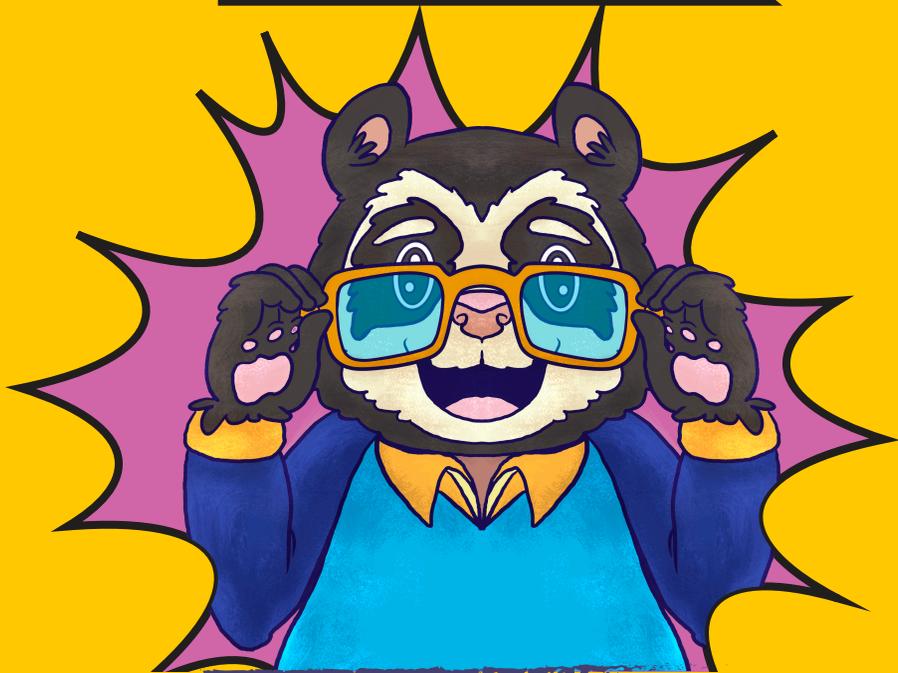
ALCALDÍA  
DE PASTO



***¡CALIDOSO TE CUENTA!***

Cómo el MIPG está  
transformando la gestión  
en la Alcaldía de Pasto

## INTRODUCCIÓN



Calidoso es un oso de anteojos en honor a la fauna nariñense y nace del concepto de reflejar el compromiso con una gestión municipal eficiente.

La Oficina de Planeación y Gestión Institucional en articulación con la Oficina de Comunicación Social creó la estrategia de apropiación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la difusión de piezas ilustrativas con contenido informativo.

En esta cartilla institucional encontrarás todo el contenido relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que permitirá a los funcionarios de la Alcaldía de Pasto conocer de manera más cercana su misión.

# ¿Cuales son los Objetivos del MIPG?

## OBJETIVO GENERAL

Generar lineamientos sistemáticos del sistema de gestión, a través de la identificación, implementación, autoevaluación y monitoreo de acciones de gestión, para generar un aprendizaje organizacional y la generación de lecciones aprendidas en los grupos de valor de la Alcaldía de Pasto.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Fortalecer el liderazgo y el talento humano** bajo los principios de integridad y legalidad, como motor de la generación de resultados de la administración municipal.
- **Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación** para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.
- **Desarrollar una cultura organizacional sólida** fundamentada en la información, el control, la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.
- **Promover la coordinación interinstitucional** para mejorar su gestión y desempeño.
- **Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana** en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.

# ¿Cuales son los principios del MIPG?

**Orientación a resultados:** Toma como eje de la gestión pública las necesidades de los ciudadanos.

**Articulación interinstitucional:** Coordinación y operación entre entidades públicas.

**Excelencia y calidad:** Bienes y servicios públicos que satisfacen las necesidades de los ciudadanos.

**Aprendizaje e innovación:** Mejora permanente, aprovechando los conocimientos y la innovación.

**Integridad, transparencia y confianza:** Como principal criterio de actuación de los servidores públicos.

**Toma de decisiones basada en evidencia:** Captura, análisis y uso de información para la toma de decisiones.

## ¿Cómo se aplican los principios del MIPG?

Aplicación de los principios para el mejoramiento continuo institucional:

1. Principio de orientación a resultados
  - Direccionamiento Estratégico y Planeación
    - Caracterización de usuarios
    - Análisis de contexto
    - Planeación Estratégica
    - Análisis de Capacidad Institucional
    - Programación Presupuestal



# ¿Cómo se aplican los principios del MIPG?

Aplicación de los principios para el mejoramiento continuo institucional:



- 2. Principio de articulación interinstitucional
  - Direccionamiento Estratégico y Planeación
    - Análisis de Capacidad Institucional
  - Gestión para el Resultado
    - Desarrollo de Alianzas

- 3. Principio de excelencia y calidad
  - Direccionamiento Estratégico y Planeación
    - Necesidades y expectativas de los usuarios (Caracterización de Usuarios)
  - Gestión para el Resultado
    - Modelo de operación por procesos
  - Direccionamiento Estratégico y Planeación
    - Servicio al Ciudadano
    - Ley de Transparencia y Acceso a la Información
    - Racionalización de Trámites
    - Rendición de Cuentas y Participación ciudadana en la Gestión

- 4. Principio de aprendizaje e innovación
  - Gestión del Conocimiento y la innovación
  - Evaluación de Resultados
  - Control Interno



# ¿Cómo se aplican los principios del MIPG?

Aplicación de los principios para el mejoramiento continuo institucional:

## 5. Principio de integridad, transparencia y confianza

- **Direccionamiento Estratégico y Planeación**
- **Gestión del Talento Humano**
  - **Código de Integridad**
- **Gestión para el Resultado**
  - **Participación ciudadana en la gestión pública**
  - **Gestión Ambiental**
- **Información y Comunicación**

## 6. Toma de decisiones basada en evidencia

- **Gestión del Conocimiento y la Innovación**
- **Evaluación de Resultados**
- **Control Interno**



# ¿Cuál es su alcance?

El alcance del modelo de gestión institucional de la Alcaldía de Pasto, parte de la identificación de oportunidades de mejora en todos los procesos y líneas de defensa como análisis, implementación, monitoreo de los resultados, autoevaluación y seguimiento del aprendizaje institucional.



¡Aprende sobre MIPG con Calidoso!

# ¿Cuál es el enfoque de la gestión institucional?

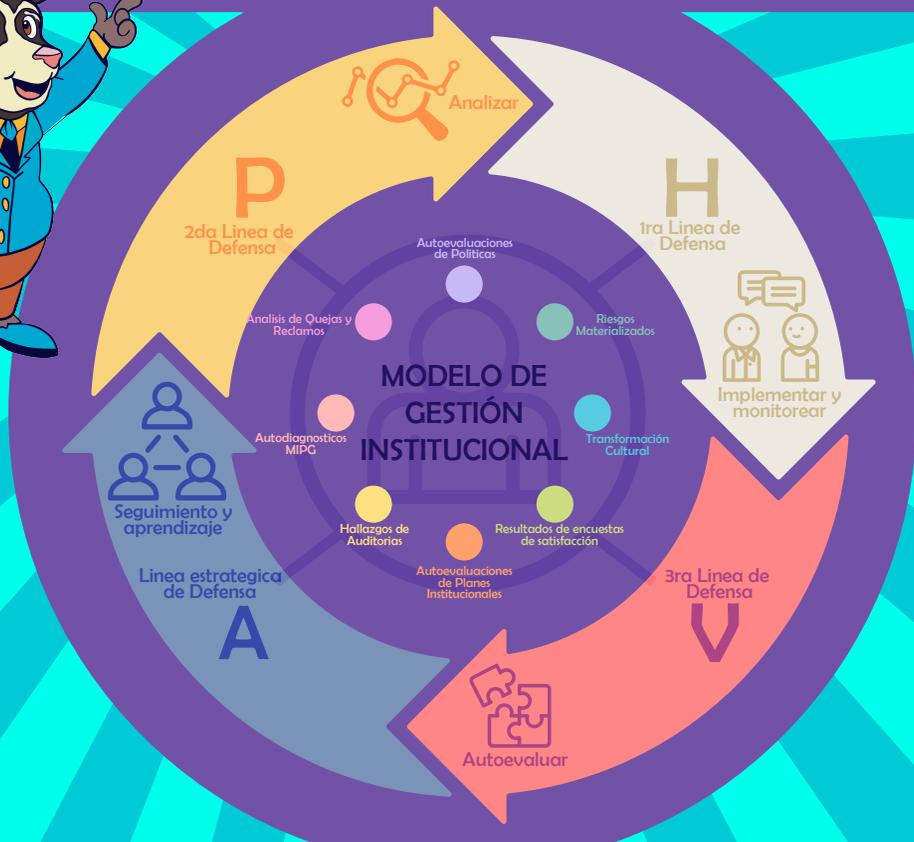
La Alcaldía de Pasto en articulación con el direccionamiento estratégico, opera con un enfoque sistémico y sistemático de gerenciamiento de gestión por procesos, permitiendo su integración para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de sus actividades, centrado en las necesidades y expectativas de sus grupos de valor.

Su objetivo es mantener y mejorar los procesos en búsqueda del aprendizaje organizacional.

De esta forma se crea el Modelo de Gestión Institucional, donde se gestionan las necesidades de las partes interesadas a partir de un conjunto de elementos que son procesados en el ciclo PHVA enfocados en la satisfacción, como se muestra en la siguiente gráfica.

# Modelo de Gestión

Imagen 1. Modelo de Gestión Institucional de la Alcaldía de Pasto



Este modelo es un ciclo de aprendizaje permanente donde se identifican oportunidades de mejora de diferentes fuentes articuladas a los sistemas, procesos y programas, que permiten gestionar el mejoramiento continuo de la calidad. La apropiación y aplicación permanente de este modelo tiene como base los valores institucionales y la transformación cultural.

# Modelo de Gestión



La gestión institucional es el desarrollo de actividades recurrentes para mejorar el desempeño de la administración municipal, tendiente a optimizar los procesos de la empresa generando aprendizaje organizacional, a través de las siguientes etapas:

**1. ETAPA I: PLANEACIÓN DEL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.** Es importante considerar lo enunciado en el Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG, identificando los principios que regularán el QUE HACER de la Alcaldía de Pasto, respecto a los lineamientos sobre diseñar, planificar, implementar, monitorear y evaluar de la siguiente manera.

# Modelo de Gestión

## ETAPA 2: ETAPA DE EJECUCIÓN

- 2.1. Análisis y priorización
- 2.2. Planear la mejora
- 2.3. Ejecución de la acción de mejora

## ETAPA 3: ETAPA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO

- 3.1. Monitorear el plan de acción
- 3.2. Seguimiento/autoevaluación al plan de acción
- 3.3. Retroalimentación de los resultados del seguimiento de los planes de mejoramiento

## ETAPA 4: ETAPA DE MEJORAMIENTO

- 4.1. Aprendizaje organizacional



El aprendizaje organizacional es un proceso de adquisición y transferencia de conocimiento. Los resultados del mejoramiento de la calidad se mantienen y son asegurados en el tiempo con la transformación cultural, la estandarización de procesos, ejecución de estrategias y buenas prácticas desarrolladas, que llevan al aprendizaje organizacional y a la apropiación de los conocimientos logrados en cada ciclo de mejora, los cuales se monitorizan continuamente.

Estos ciclos conllevan a la generación de lecciones aprendidas producto de las oportunidades de mejora cumplidas al 100% y que han generado un impacto positivo en los procesos; las lecciones aprendidas son verificadas anualmente y se genera el boletín institucional en la biblioteca virtual para consulta de todo el talento humano de la empresa.

## ¿Cómo opera el MIPG?

La Alcaldía de Pasto opera de manera articulada con las 7 dimensiones del MIPG, además de las políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que el modelo funcione.

**¡Un buen funcionario conoce las 7 dimensiones del MIPG!**

### 1. DIMENSIÓN DEL TALENTO HUMANO

Esta dimensión tiene como propósito ofrecer las herramientas para gestionar adecuadamente el talento humano, a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad. De tal manera, que orienta el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desempeño individual.

- Política de Talento Humano
- Política de Integridad



**¡Conocer las Políticas MIPG facilitan la alineación con la estrategia institucional!**

# Dimensiones del MIPG!

## 2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Esta dimensión tiene como propósito permitirle a la Administración Municipal, definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios.

- Política de Planeación Estratégica
- Política de Gestión presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- Política de Compras y Contratación Pública



## 3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

El propósito de esta dimensión es realizar las actividades que conduzcan a lograr resultados y a materializar las decisiones plasmadas en la planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público de la ventanilla hacia dentro y relación estado- ciudadano.

- Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos
- Política de Gobierno Digital
- Política de Seguridad Digital
- Política de Defensa Jurídica
- Política de Mejora Normativa

# Dimensiones del MIPG!

## RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

- Política de Servicio al Ciudadano
- Política de Racionalización de Trámites
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Política de Defensa Jurídica
- Política de Mejora Normativa

## 4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Esta dimensión tiene como propósito promover el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico. Tener un conocimiento certero de cómo se comportan los factores más importantes en la ejecución de lo planeado, permitiendo 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.

- Política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional



# Dimensiones del MIPG!

## 5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El propósito de esta dimensión es garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna a la Administración Municipal de Pasto, así como de la información externa. Para tales fines, se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la Corrupción
- Política de Gestión Documental
- Política de Gestión de la Información Estadística

## 6. DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

La dimensión de la gestión del conocimiento y la innovación propone el desarrollo de acciones para compartir y difundir el conocimiento entre los servidores públicos y los grupos de valor, con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, esto implica, además, que la Administración Municipal de Pasto, promueva el análisis, evaluación y retroalimentación de dichas acciones, lo que les permitirá el mejoramiento continuo. Esta dimensión facilita aprender de sí mismas y de su entorno de manera práctica (aprender haciendo).

- Política de gestión del conocimiento e innovación

## Dimensiones del MIPG!



### 7. DIMENSIÓN CONTROL INTERNO

El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a las entidades públicas a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

**Política de control interno**

## Glosario



**ACCIÓN DE MEJORA:** acción realizada para superar los estándares de calidad en los procesos. Los grupos de valor tienen la opción de proponer situaciones deseables para mejorar en el sistema de calidad.

**AUTOEVALUACIÓN:** la autoevaluación es un proceso permanente de verificación, diagnóstico, exploración, análisis, acción y retroalimentación que realizan las instituciones a nivel interno, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas, buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios.

## Glosario

**APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL:** Capacidad de aprendizaje en las organizaciones sobre la propia experiencia colectiva y su transformación como fuente de ventaja competitiva, a partir del reconocimiento de que todas las prácticas organizacionales son susceptibles de mejora y que se puede aprender tanto de los fracasos como de los éxitos.

El aprendizaje organizacional incluye el análisis interno y externo, la elaboración o adopción de estándares, la comparación entre la calidad observada y la esperada, el cierre continuo de brechas en la calidad y la gestión del conocimiento que contribuya a innovar permanentemente, agregar valor a las partes interesadas, rendir cuentas de las actuaciones y realizar ciclos de mejoramiento continuo.

**CICLO PHVA:** El ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming. En español sería PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos.

**Planificar:** se define las metas y métodos para alcanzar los objetivos propuestos.

**Hacer:** se educa y entrena, luego se ejecuta la tarea y se recolectan datos.

**Verificar:** se verifican los resultados de la tarea ejecutada.

**Actuar:** se corrige o estandariza para volver a iniciar un nuevo ciclo de mejoramiento.



## Glosario

**CIERRE DE CICLO:** Es la verificación de la implementación y el cumplimiento de las acciones de mejora generadas por un proceso evaluativo y el análisis del impacto de dichas acciones; permite entender el cierre de brechas entre la calidad esperada y la calidad observada, promueve además el aprendizaje organizacional. Es la base para el inicio de un nuevo ciclo de mejoramiento.



**CULTURA ORGANIZACIONAL:** Conjunto de valores, creencias y maneras de hacer las cosas, que se producen como resultado de la interacción y del comportamiento de los miembros de una organización con sus componentes formales (direccionamiento estratégico, estructura, procedimientos, etc.), sus componentes informales, los medios y el estilo de comunicación y su relación con el medio ambiente. La cultura es aquello que caracteriza a una organización y la hace singular y diferente de otra.

## Glosario

**LECCIÓN APRENDIDA:** Es aquel conocimiento adquirido, a través, de la experiencia en las situaciones, eventos, problemas, hallazgos, no conformidades, oportunidades de mejora en los que se ha participado con anterioridad, reflejado en información sobre éxitos o fracasos en la gestión de los procesos. Este conocimiento podrá ser utilizado para mejorar la toma de decisiones en situaciones futuras, reduciendo la incertidumbre y mejorando el tiempo de respuesta ante situaciones similares a las que se tiene que enfrentar los procesos.



**MEJORAMIENTO CONTINUO:** Ejercicio sistemático para mejorar el desempeño de los resultados implementando acciones que conduzcan a resultados superiores, con la participación de todos los niveles y áreas.

# Glosario

## **MODELO INTEGRADO DE PLANEACION**

**Y GESTION – MIPG:** es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.



**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento o no satisfacción de un requisito, cualquier desviación a un criterio establecido por la empresa o la normatividad legal vigente.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Son aquellos mecanismos que deben ser implementados por las organizaciones para cerrar los vacíos encontrados relacionados con el enfoque, la implementación o los resultados.

## Glosario

**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Gestión Integral y en la gestión de operaciones que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y en las observaciones formales provenientes de los órganos de control. Los planes de mejoramiento se formulan por niveles.



**PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL:** Elemento de control, que permite el mejoramiento continuo y cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad , integra las acciones de mejoramiento que a nivel de sus procesos debe operar la entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, misión y objetivos en los términos establecidos en la norma de creación y la ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con las partes interesadas. Debe contemplar las observaciones y el resultado del análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados obtenidos.

# Modelo de Gestión

**PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS:** Elemento de control, que contiene los planes administrativos con las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la entidad, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la entidad en su conjunto. Contienen las acciones para subsanar las variaciones presentadas entre las metas esperadas para cada proceso y los resultados alcanzados.

Si quieres saber más sobre MIPG,  
mira nuestro video en YouTube:



# Modelo de Gestión

## CONMEMORACIÓN DÍA INTERNACIONAL DE DE LA MUJER MARZO

Detrás de una mujer poderosa, se encuentra ella misma luchando cada día por ser comprometida, honesta, respetuosa, diligente, confiable, justa y leal.



SUBSECRETARÍA  
DE TALENTO HUMANO

ALCALDÍA  
DE PASTO



En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, la Alcaldía de Pasto ratifica su compromiso con la inclusión, perspectiva de género en la investigación e innovación, reconocimiento y valores de nuestras funcionarias. Desde MIPG seguimos fortaleciendo nuestra gestión en beneficio de las mujeres.