

República de Colombia



Gobernación de Santander

MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	2 de 16

Tabla de Contenido

PRESENTACION.....	3
INTRODUCCION.....	4
1. GENERALIDADES.....	5
1.1 MARCO NORMATIVO	5
1.2 ALCANCE.....	6
1.3 OBJETIVO	6
1.4 MARCO TEORICO.....	7
2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	8
2.1 PROCESOS.....	8
2.2 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS	10
2.3 PROCEDIMIENTOS.....	10
2.3 MAPA DE PROCESOS	11
2.4 COMITES DE OPERACION	12
2.4.1 Comité Directivo.....	12
2.4.2 Comité Operativo	13
3. ANEXOS	13

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	3 de 16

PRESENTACION

Dada la importancia que el Sistema de Control Interno representa para el logro de los objetivos y metas institucionales, la Gobernación de Santander en desarrollo del Sistema de Control Interno y la operación de la gestión institucional, ha elaborado un instrumento a través del cual se busca, promover el conocimiento de la operación del desarrollo de la gestión institucional en parámetros de eficacia, eficiencia y efectividad y la divulgación del Modelo de Operación, mediante **EL MANUAL DE OPERACIÓN**.

El presente manual se estructura en tres capítulos:

- En su primer capítulo, contiene las generalidades del Modelo de Operación de la Entidad relacionadas con el marco legal, alcance, objetivo.
- El segundo capítulo, desarrolla la estructura del Modelo por procesos, los procedimientos y la composición del Modelo con sus complementos.
- El capítulo Tercero, hace referencia a la estructura de elementos que componen el Sistema de Operación, los cuales se presentan como documentos de operación.

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	4 de 16

INTRODUCCION

El Departamento de Santander promueve la implementación de los Sistemas NTCGP 1000:2004 y MECI 1000:2005, sistemas que le proporcionan a la entidad una estructura funcional para la operación, la gestión, el control y el mejoramiento continuo orientados al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La administración departamental fundamenta su Modelo Operativo en los Sistemas de Gestión y Control implementados, los cuales conllevan al bienestar del ciudadano Santandereano, como se manifiesta en la Política de Calidad, en la misión y proyecta en la visión institucional.

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	5 de 16

1. GENERALIDADES

1.1 MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política Colombiana de 1991:** (Artículos que aplican 113 a 121, 173, 174,178, 189, 200,202, 208, 209,216, 235, 237,241, 249, 256,265, 282, 298,305, 311, 315, 354).
- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones (Artículo 4).
- **Ley 152 del 15 de Julio de 1994:** Por la cual se establece la Ley Orgánica del plan de Desarrollo.
- **Ley 136 del 2 de junio de 1994:** Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- **Directiva Presidencial N° 01 del 29 de enero de 1997:** Desarrollo del sistema de control interno.
- **Ley 489 del 29 de diciembre de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (Artículo 17).
- **Decreto 2145 de noviembre de 1999:** Por el cual se dictan normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones (Artículo 12).
- **Ley 594 del 14 de julio del 2000:** Por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 715 del 21 de diciembre de 2001:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros (Artículos que aplican 5 - 9, 27, 42 - 46,73, 74, 75,76).
- **Decreto 1537 del 6 de julio de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado (Artículos que

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	6 de 16

aplica 1,2).

- **Decreto 2170 de 30 de septiembre de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la ley 527 de 1999.
- **Ley 872 del 30 de diciembre de 2003:** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Ley 909 del 23 de septiembre de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, la gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005:** Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo. (Artículo 7).
- **NORMA TECNICA DE LA GESTION PÚBLICA NTC GP 1000:2004:** Sistema de Gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

1.2 ALCANCE

El alcance general del Modelo de Operación comprende la sinergia de los procesos, procedimientos y las actividades adelantadas en la Gobernación de Santander, para el desarrollo de su gestión en Pro de cumplir con sus políticas institucionales y gubernamental, enfocadas a la satisfacción de los requerimientos y necesidades de los ciudadanos y servidores públicos.

1.3 OBJETIVO

El presente manual establece las directrices y fundamentos de operación que regulan la gestión de la Gobernación de Santander, hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales mediante la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión orientados en una gestión por Procesos eficaz, eficiente y efectiva definidos en el Modelo Operativo que genere satisfacción en los ciudadanos y demás interesados.

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	7 de 16

1.4 MARCO TEORICO

- **Modelo de operación por proceso**

El Modelo de Operación es la estructura sistémica del desarrollo de la gestión de la entidad, fundamentado en el enfoque de procesos.

- **Manual**

Describe las instrucciones técnicas de un proceso, método o equipo. Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación.

- **Política**

Criterios que sirven para orientar una acción o decisión, expresados usualmente a través de planes.

- **Indicadores**

Medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está funcionando un sistema, dando la voz de alerta sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron.

- **Controles**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una entidad cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el empleado o la alta dirección no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

- **Eficacia**

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	8 de 16

- **Efectividad**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

- **Sinergia**

La sinergia es la integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de éstos, es decir, cuando dos o más elementos se unen sinérgicamente crean un resultado que aprovecha y maximiza las cualidades de cada uno de los elementos.

- **Riesgos**

Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Es el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, integrando las competencias constitucionales y legales que rigen al Departamento con el conjunto de Planes y Programas necesarios al cumplimiento de su misión y visión, constituido por la estructura de procesos interrelacionados de forma sinérgica con la implementación de procesos de niveles estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación enmarcados en el Sistema Integrado de Gestión NTCGP

2.1 PROCESOS

La gobernación de Santander estructura su operación para el cumplimiento de la gestión en un Sistema de Operación contenido en 12 Procesos, que permiten el desarrollo de la gestión institucional, el cumplimiento de los objetivos, la satisfacción de los ciudadanos y sus servidores público, este mantiene el enfoque PHVA , el cual tiene como fin identificar en cada uno de los procesos, el qué y cómo deben estar orientados para brindar satisfacción al interesado especificando los insumos requeridos, los productos y/o servicios suministrados, los proveedores, las actividades y sus respectivas salidas, acompañados de los riesgos definidos, controles e indicadores identificados y la respectiva normatividad de proceso. (ver tabla 1).

- **Planificación Estratégica:** Construir el Plan de Desarrollo, planes estratégicos, sectoriales y prospectivos, partiendo del análisis de la situación actual, proyectando una propuesta deseada capaz de consolidar niveles de desarrollo económico, social, ambiental y político, que le permitan a la Gobernación evaluar su cumplimiento a nivel de efectividad y eficacia, sus planes, programas, metas y proyectos.

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	9 de 16

- **Atención al ciudadano:** Diseñar y desarrollar estrategias y lineamientos para orientar al ciudadano en la utilización de los servicios que presta la Administración Departamental con el fin de dar respuesta a sus necesidades de información, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, y evaluar el servicio prestado por la entidad.
- **Sistema Integrado de Gestión:** Administrar el Diseño, la documentación, implementación, mantenimiento, y mejora del Sistema Integrado de Gestión, evaluando el cumplimiento de los requisitos establecidos, de los clientes, legales e institucionales en los criterios de las Normas aplicadas al Sistema Integrado de Gestión.
- **Gestión Educativa:** Dirigir, planificar y prestar el servicio educativo con calidad, garantizando el acceso y permanencia en la educación inicial, preescolar, básica y media. Ejercer el control inspección y vigilancia de la prestación del servicio educativo oficial y no oficial y de la educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- **Gestión en Salud y Seguridad Social:** Gestionar el sistema integral de salud en el departamento, acorde a las políticas, lineamientos y marco legal vigente, para lograr la eficiencia y la eficacia en el goce del derecho y la solución de problemas en salud de la población Santandereana.
- **Seguridad y Convivencia:** Coordinar las políticas y planes dirigidos a la atención, preservación, control del orden público y de seguridad ciudadana, promoción de la garantía de los Derechos de los Ciudadanos. En procura de una convivencia social y política estable en el Departamento de Santander.
- **Desarrollo Sostenible y Competitivo:** Promover, orientar la ejecución de planes, programas y proyectos en las áreas sociales, económicas, productivas y de competitividad (Adulto mayor, Equidad de género, Juventudes, Discapacidad, Culturales, Turísticas, Agrícolas, equipamiento e Infraestructura, ambiente Tecnológico, Vivienda y Saneamiento Básico), que permitan la dinámica sostenible, para el desarrollo y crecimiento de la comunidad santandereana.
- **Administración Institucional:** Lograr una ventaja competitiva, mediante la implementación y ejecución de estrategias y políticas que aseguren el crecimiento y desarrollo integral de las potencialidades individuales e institucionales del Talento Humano de la Gobernación de Santander; administrar y salvaguardar los bienes, realizar el mantenimiento de los elementos e infraestructura requerida, para disponer de condiciones adecuadas de trabajo, administrar los documentos con base a los requerimientos establecidos para la recuperación; conservación de la información y la promoción del desarrollo y uso apropiado de las tecnologías de la información y comunicación TIC en la Gobernación de Santander.
- **Gestión Financiera:** Gestionar, administrar, conciliar y controlar los recursos

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	10 de 16

financieros del departamento de Santander, garantizando la ejecución efectiva de los ingresos y egresos en forma oportuna y racional, con el fin de dar cumplimiento a los programas y metas del Plan de Desarrollo Departamental, y registrar los hechos económicos para presentar de manera confiable, relevante y comprensible la realidad financiera, económica, social y ambiental de la gobernación.

- **Tecnología de la Información y comunicación:** Liderar y promover el desarrollo y uso apropiado de las tecnologías de la información y comunicación TIC y la conectividad dentro de la Administración, que permitan la disposición de funcionarios con competencias para la implementación de las aplicaciones tecnológicas y el uso y manejo de información y comunicación veraz y oportuna interna y externamente.
- **Jurídica y Contratación:** Prestar oportunamente la asistencia, asesoría y representación judicial para asegurar la estabilidad jurídica de la Administración Departamental, garantizando la unidad de criterio en la aplicación de la normatividad vigente, la defensa de los intereses del Departamento de Santander en las instancias extrajudiciales, judiciales y administrativas; y ejecutar las acciones requeridas para el otorgamiento de personería jurídica a Entidades sin ánimo de lucro, su vigilancia y control; de igual forma, asesorar jurídicamente al Departamento de Santander orientando las actuaciones contractuales estableciendo los lineamientos y parámetros con fundamento en la normatividad vigente.
- **Gestión de Control y Evaluación:** Evaluar con independencia el sistema de control interno, mediante elementos de control que permitan monitorear el cumplimiento y su contribución al logro de los objetivos de la administración Departamental.

2.2 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

El Modelo de Operación por Procesos de la Administración Departamental genera una interacción enmarcada en los 12 procesos que permiten el alcance de una sinergia sistemática operativa que tiene una propuesta generadora de valor para la satisfacción del cliente. (Ver Tabla 2)

2.3 PROCEDIMIENTOS

Son las actividades que interactuando permiten el desarrollo del proceso y éstas contienen tareas definidas que mantienen la Interactuación como se define en la documentación y presentación gráfica de cada uno de los procedimientos del Modelo de Operación de la Gobernación de Santander; cada proceso contiene, ejecuta sus actividades fundamentado en los respectivos procedimientos establecidos y/o documentados para la operación del modelo

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	11 de 16

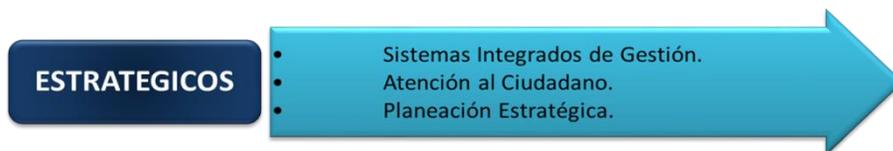
2.3 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos se constituye en una representación gráfica del Modelo Operativo que estructura el sistema sinérgico de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación con sus respectivas interacciones formando una cadena de valor de la gestión institucional. (Ver grafica 1). El mapa de procesos de la Administración Departamental está estructurado en cuatro ejes.

Eje estratégico:

El primer eje constituye los procesos estratégicos como el motor de la Gestión en la Administración Departamental basado en tres procesos:

1. Proceso de Planificación Estratégica
2. Procesos Sistemas Integrados de Gestión
3. Proceso Atención al Ciudadano



Eje misional:

Este eje representa los procesos misionales la razón de ser de la Gobernación de Santander, sus obligaciones legales, constitucionales y compromisos con la comunidad Santandereana, conformado por cuatro procesos:

1. Proceso Desarrollo Sostenible y Competitivo
2. Proceso de Salud y Seguridad Social
3. Proceso de Seguridad y Convivencia
4. Proceso de Gestión Educativa



 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	12 de 16

 **Eje de apoyo:**

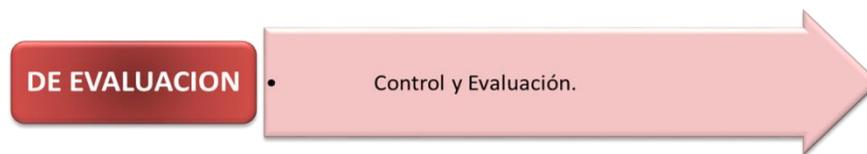
Es el eje contenido en cuatro procesos y provee los recursos necesarios para el desarrollo de cada proceso de la cadena de valor en los demás ejes y dentro del mismo.

1. Proceso Jurídica y Contratación
2. Procesos de Gestión Financiera
3. Proceso Administración Institucional
4. Proceso de Tecnologías de la Información y Comunicación



 **Eje evaluación:**

Este es el cuarto eje operacional, el cual sin hacer parte integral de la estructura de los tres ejes anteriores garantiza mediante su gestión la evaluación una armonía y un perfecto funcionamiento del *Que* y *del Como* del hacer institucional.



2.4 COMITES DE OPERACION

2.4.1 Comité Directivo

El Comité Directivo de Operación institucional está representado por el Comité Coordinador de Control Interno de la Gobernación de Santander.

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	13 de 16

Responsabilidad

El comité directivo tiene la función de brindar las directrices requeridas para el funcionamiento y mantenimiento del Modelo Operativo Institucional, al igual que el respaldo en los recursos humanos, tecnológicos e infraestructura requerida para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Operación.

2.4.2 Comité Operativo

El Comité de Operación institucional está representado por el Comité de Calidad y el equipo MECI de la Administración Departamental conformado mediante Resolución N° 08149 del 6 de Julio de 2005 y la resolución N° 13093 del 2 de octubre de 2006.

Responsabilidad

Su responsabilidad es apoyar y coordinar las diferentes actividades que permitan una óptima implementación de los procesos en la entidad. Igualmente, deberán asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado mantenimiento del Modelo de Operación por Procesos.

3. ANEXOS

- Código de Ética y Valores
- Manual de Funciones y competencias Laborales
- Guía de Planes y Programas
- Mapa de Procesos (Modelo de Operación por procesos y caracterizaciones)
- Procedimientos documentados de los procesos
- Estructura Organizacional
- Guía Metodológica de Administración y formulación del mapa de riesgos administrativos y posibles de corrupción
- Mapa anual de riesgos Institucional
- Manual de control interno (Autoevaluación del control y de la Gestión, Evaluación independiente y Planes de Mejoramiento)
- Procedimiento de Auditoria Interna
- Programa Anual de Auditorias
- Metodología para la formulación de planes de Mejoramiento
- Normograma

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	14 de 16

Tabla 1. Procesos Gobernación de Santander

PROCESOS	NÚMERO
Estratégicos	3
Planificación Estratégica	
Sistema Integrado de Gestión	
Atención al Ciudadano	
Misionales	4
Gestión Educativa	
Gestión en Salud y Seguridad Social	
Seguridad y Convivencia	
Desarrollo Sostenible y Competitivo	
Apoyo	4
Administración Institucional	
Gestión Financiera	
Tecnología de la Información y Comunicación	
Jurídica y Contratación	
Evaluación	1
Control Interno	

	MANUAL DE OPERACION POR PROCESOS	CÓDIGO	ES-SIG-MA-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	16 de 16

Grafica.1 Mapa de Procesos



CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	28/11/2008	Creación del documento	Oficina Gestión de la Calidad	Sr. Gobernador
1	20/12/2013	Modificación: eliminación de la Tabla Listado Maestro de Procedimientos	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Representante de la Alta Dirección
2	03/11/2015	Modificación del modelo de operación por procesos	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Dirección Sistemas Integrados de gestión