



Libertad y Orden

República de Colombia

00 0038



Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2023

**"Por la cual se adopta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander"**

### **EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER**

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 315 de la Constitución Política de 1991, la ley 2200 de 2021 y,

#### **CONSIDERANDO:**

- Que, el artículo 269 de la Constitución Política establece que las entidades públicas. Las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos, modelos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la Ley.
- Que, en virtud de la normatividad constitucional, el Gobernador que es el jefe de la administración seccional y representante legal del departamento; siendo a su turno, agente del presidente de la República para el mantenimiento del orden público y para la ejecución de la política económica general.
- Que, la Constitución Política de 1991 en el artículo 209 establece con relación al mejoramiento de los procesos que se adelantan en las entidades públicas lo siguiente "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, oralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado. La administración pública en todos tendrá un control interno que ejercerá en los términos que señale la ley".
- Que, el artículo 119 de la ley 2200 de 2022 establece como atribución del gobernador en su numeral 1. *Cumplir y hacer cumplir la Constitución y la ley, los decretos del Gobierno nacional, las ordenanzas de la respectiva asamblea y sus propias decisiones.*
- Que, la ley 872 del 2004, creó el Sistema Técnico de Gestión Calidad en la rama ejecutiva; y, en su artículo 1, se estableció que dicho sistema de gestión de la calidad adoptaría en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surtían al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente para la época; Póstumamente esta normativa fue derogada con fines de integración, el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
- Que, la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La calidad, como marco en el cual se deben gestionar las entidades públicas, pasa a ser una condición permanente y característica esencial del actuar institucional. En efecto, la calidad estará presente, a través de atributos que deberán ser evidenciables en cada una de las dimensiones de MIPG.
- Que, el Sistema de Desarrollo Administrativo se estableció por el capítulo V de la ley 489 de 1998 y se define como el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.
- Que, subsiguientemente, por disposición del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se integró en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de





Libertad y Orden

República de Colombia

00 003 8



Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2023

**"Por la cual se adopta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander"**

Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado, al tiempo fijó la pérdida de vigencia de los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.

- Que, como se dijo, el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, integró el Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado por la ley 872 del 2004 bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Sistema de Desarrollo Administrativo definido por la 489 de 1998; resultado de esa fusión el origen del concepto de Sistema de Gestión.
- Que, el sistema de Gestión se encuentra articulado con el Sistema de Control Interno de que trata la ley 87 de 1993.
- Que, a su turno, el Decreto 1499 de 2017, modificó el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, buscando reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y el engranaje de este con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.
- Que, la pretensión del Decreto 1499 del 17 de septiembre de 2017, al sustituir, el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083, no es otra que, la de incorporar a los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, como el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, según lo dispone de manera textual el artículo 2.2.22.1.1.
- Que, la Gobernación de Norte de Santander, actualmente cuenta con un mapa de procesos, que data del año 2008, denotando ello, que no la no se encuentra debidamente actualizado en relación a las modificaciones y articulaciones normativas antecitadas.
- Que, como resultado del análisis de procesos desarrollado en ejecución del estudio técnico de rediseño para el Fortalecimiento Organizacional y Modernización realizado al interior del Sector Central de la Gobernación de Norte de Santander, surge la necesidad un nuevo modelo de operación basado en procesos con el objetivo de garantizar la dinamización, operación eficiente de los procesos, los cuales están sujetos a los cambios normativos, a las necesidades de la entidad cuanto a procesos, líderes de procesos y actividades; y, en consecuencia, se ha determinado diseñar un nuevo mapa de procesos que estandarice las actividades desarrolladas en la gobernación de Norte de Santander.
- Con fundamento de las anteriores consideraciones,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN:** Adoptar el mapa de procesos de la Gobernación de Norte de Santander, conforme a como se describe en el siguiente esquema gráfico.



Libertad y Orden

República de Colombia

00 00 3 8

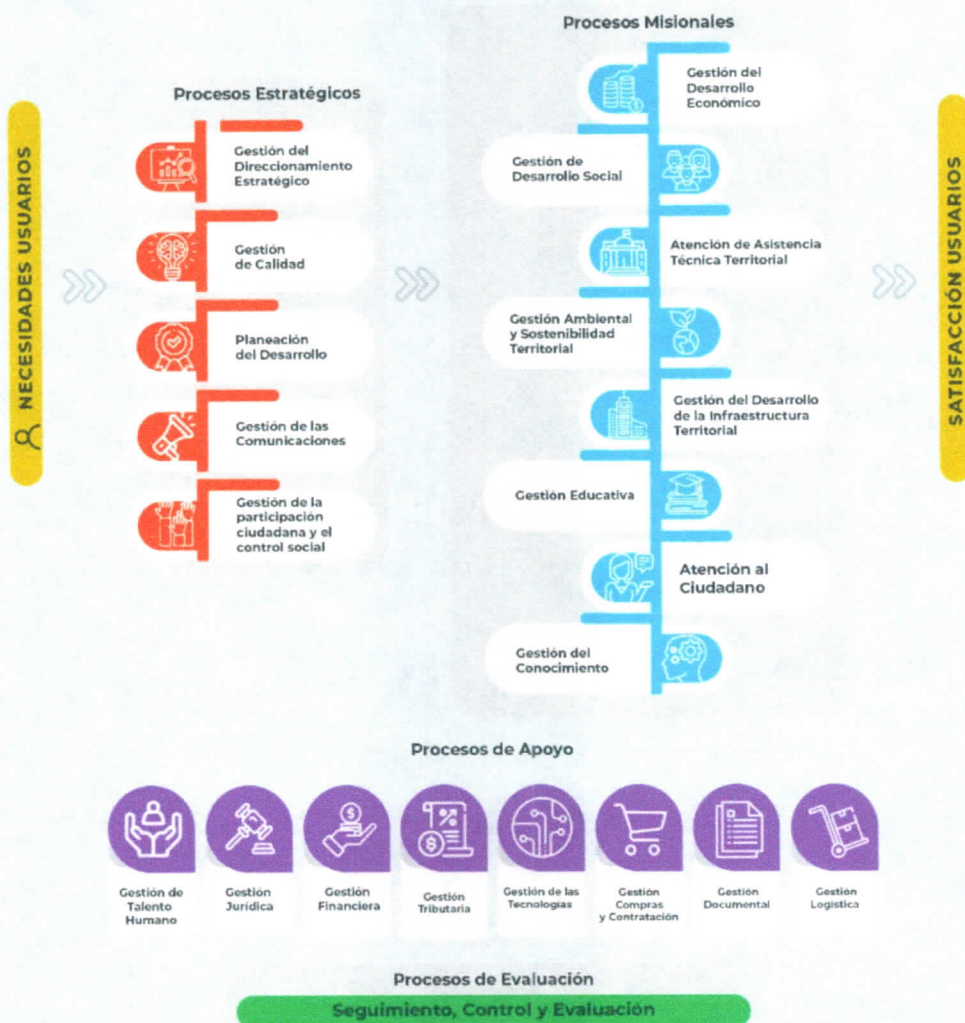


Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2023

“Por la cual se adopta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander”

## MAPA DE PROCESOS



**ARTÍCULO SEGUNDO: COMPOSICIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN BASADO EN PROCESOS.** El modelo de Operación Basado en Procesos de la Gobernación de Norte de Santander, está integrado por cinco (5) procesos Estratégicos; ocho (8) procesos misionales; ocho (8) procesos de Apoyo y un (1) proceso de Evaluación.

Los procesos estarán definidos de la siguiente manera:

### 1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Determina los procesos encargados de la planeación estratégica de la entidad, igualmente del diseño e implementación de las políticas internas, estratégicas, plan de acción objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Los procesos estratégicos definen hacia donde debe operar la entidad.

Conformado por los siguientes procesos:

- 1.1 Gestión de Direccionamiento Estratégico:** Establecer los lineamientos estratégicos que orienten la ejecución de acciones conforme a la normatividad, los principios y las directrices emanadas a nivel nacional y departamental, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo que apunten a la satisfacción de los usuarios.





República de Colombia



Gobernación  
de Norte de  
Santander

00 0038

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2023

**"Por la cual se adopta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander"**

**1.2 Gestión de calidad:** Aplicar los atributos de calidad del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) mediante la implementación del ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA) para la mejora continua en la operatividad y el logro de los objetivos institucionales de la Gobernación de Norte de Santander.

**1.3 Planeación del desarrollo:** Orientar el desarrollo integral y sostenible del departamento Norte de Santander mediante la formulación y seguimiento del plan de desarrollo, plan de ordenamiento territorial, planes de acción, programas y proyectos que permitan la ejecución de acciones para el desarrollo integral y sostenible del departamento Norte de Santander y así fomentar el cumplimiento de la misión y visión institucional.

**1.4 Gestión de las Comunicaciones:** Administrar las comunicaciones institucionales, apropiando el uso de tecnologías y medios, para asegurar fluidez de la comunicación entre los niveles de la Administración Departamental los usuarios y partes interesadas.

**1.5 Gestión de la Participación Ciudadana y el Control Social:** Promover la participación ciudadana y el control social de acuerdo con las orientaciones y obligaciones legales de transparencia y rendición de cuentas.

## **2. PROCESOS MISIONALES**

Incluyen todos los procesos que proporcionan los resultados del cumplimiento de la misión, su objeto social o razón de ser de la entidad.

Conformado por los siguientes procesos:

**2.1 Gestión del Desarrollo Económico:** Gestionar el desarrollo económico mediante la coordinación y apoyo en la ejecución de planes, programas y proyectos que permitan fortalecer el sector público y privado, que impulsen los procesos productivos de los sectores empresarial, agropecuario, turístico y minero energético que contribuyan a mejorar el nivel de vida de los Norte santandereanos.

**2.2 Gestión de Desarrollo Social:** Gestionar acciones de políticas sociales promoviendo, articulando e impulsando acciones conjuntas con los sectores públicos y privados para mejorar las condiciones de vida de la población residente en el Departamento Norte De Santander.

**2.3 Gestión de Asistencia Técnica Territorial:** Determinar las actividades necesarias para ampliarse hacia la concurrencia que realiza la gobernación en cuanto al apoyo al Desarrollo del municipio, asistencia en la gestión financiera y gestión del desarrollo en la gestión legal.

**2.4 Gestión Educativa:** Garantizar la prestación integral del Servicio educativo a los niños niñas y adolescentes del Departamento Norte de Santander, con una prestación del Servicio de calidad, cobertura, permanencia y eficiencia; apoyándose de un talento humano calificado y de nuevas tecnologías.

**2.5 Gestión Ambiental y Sostenibilidad Territorial:** Gestionar acciones de política pública para la protección al bienestar y la generar condiciones para la sostenibilidad y sustentabilidad territorial a partir del potencial ecológico y los servicios ecosistémicos del departamento.





República de Colombia

00 0038



Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2023

**"Por la cual se adopta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander"**

**2.6 Gestión del Desarrollo de la Infraestructura Territorial:** Gestionar las acciones necesarias en la construcción y optimización de la infraestructura del Departamento, planificando, administrando y ejecutando los recursos, en armonía con el medio ambiente, en busca de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los Nortesantandereanos.

**2.7 Atención al Ciudadano:** Fortalecer la calidad el proceso de Atención de Trámites, servicios, sugerencias, peticiones, quejas, reclamos, y denuncias mediante la recepción, gestión y su oportuna respuesta generando confianza, garantizando el ejercicio de los derechos de los grupos de interés para alcanzar un alto grado satisfacción.

**2.8 Gestión del Conocimiento:** Producir datos e información con criterio analítico y formalidad científica e innovación en los distintos Sectores de inversión para el desarrollo territorial que soporte la toma de decisiones y la consolidación permanente del estado de los distintos indicadores Sectoriales de la planeación territorial.

### 3. PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo son los encargados de gestionar y ejecutar los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de la misión institucional de la entidad y garantizar la operación o funcionamiento de los demás procesos estratégicos y misionales.

Conformado por los siguientes procesos:

**3.1 Gestión del Talento Humano:** Gestionar el Talento Humano mediante una adecuada selección del personal y desarrollo permanente de competencias, conocimientos, habilidades y funciones de acuerdo al cargo, cumpliendo con la normatividad vigente de Seguridad y Salud en el Trabajo hasta la desvinculación del personal.

**3.2 Gestión Jurídica:** Adelantar la Gestión jurídica a través de la representación Judicial y extrajudicial, análisis, conceptualización y acompañamiento institucional para preservar los intereses de la Gobernación de Norte de Santander.

**3.3 Gestión Financiera:** Garantizar el manejo de los recursos económicos disponibles por la gobernación de Norte de Santander para garantizar la provisión de bienes y servicios a la ciudadanía.

**3.4 Gestión Tributaria:** Ejecutar las acciones tributarias de administración, recaudo, fiscalización, determinación, discusión, cobro, devolución y sancionatoria de las Rentas Departamentales, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías por fraude a las rentas y a favor del Departamento y su administración y disposición.

**3.5 Gestión de las Tecnologías:** Brindar apoyo tecnológico mediante el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para lograr la prestación de trámites y servicios más eficientes con calidad y con una administración más transparente y participativa.

**3.6 Gestión Compras y Contratación:** Asegurar la adquisición oportuna de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional y óptimo funcionamiento de la Entidad, de conformidad con los principios que rigen la contratación administrativa, de acuerdo con la normatividad vigente.





República de Colombia

00 0038



Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2023

**"Por la cual se adopta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander"**

**3.7 Gestión Documental:** Gestionar la administración de documentos internos y externos, mediante la planificación, manejo, organización, distribución, consulta y conservación, para contribuir con el funcionamiento de todos los procesos de la entidad y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

**3.8 Gestión Logística:** Gestionar la provisión oportuna de los recursos físicos y administrativos, mediante recepción, verificación, almacenamiento y suministro de los elementos devolutivos y de consumo, la administración y mantenimiento de la infraestructura, parque automotor, equipos y maquinas necesarias, para garantizar la continuidad de la operación de los procesos de la entidad.

#### 4. PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación son los encargados de hacer Seguimiento a la gestión de la entidad, logrando identificar las falencias de cada uno de los procesos y así implementar acciones de mejora y correctivas para lograr una mejor prestación del Servicio.

Conformado por el siguiente proceso:

**4.1 Seguimiento, Control y Evaluación:** Establecer los lineamientos estratégicos que orienten la ejecución de acciones conforme a la normatividad, los principios y las directrices emanadas a nivel Nacional y Departamental, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo.

**ARTÍCULO TERCERO. APLICACIÓN:** El mapa de procesos debe ser aplicado de acuerdo al proceso al que pertenece cada uno de los funcionarios de la planta de personal que laboran al servicio de la Gobernación de Norte de Santander.

**ARTÍCULO CUARTO. DIVULGACIÓN:** La Gobernación de Norte de Santander divulgará el contenido del Mapa de Procesos a todos los funcionarios de la planta de personal, como mecanismo para garantizar la actualización, igualmente se publicará en la sede virtual de la gobernación.

**ARTÍCULO QUINTO. VIGENCIA:** El mapa de procesos aquí adoptado rige a partir de la fecha de la expedición y deroga las normas que sean contrarias.

Dada por el Gobernador de Norte de Santander.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

08 MAR 2023

Dado en el San José de Cúcuta, a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de 2023.

**SILVANO SERRANO GUERRERO**  
Gobernador de Norte de Santander

Proyectó: Unión Temporal Modernización Administrativa Norte. *V. J.*  
Revisó: Sandra Yaneth Quintero Martínez. Profesional especializado. *S. Y. Q. M.*  
Revisó: Javier Andrés Perozo Hernández. Asesor jurídico externo. *J. A. P. H.*  
Revisó: Armando Quintero Guevara – Asesor Jurídico Externo  
Aprobó: Alonso Toscano Niño. Secretario General *A. T. N.*