



República de Colombia

NO 000123

Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2024

14 JUN 2024

*"Por la cual se ajusta 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 2020 y,

### CONSIDERANDO

- Que, el artículo 209 de la Constitución Política de 1991 define respecto del mejoramiento de los procesos de las entidades públicas en cuanto a la función pública: *"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, según el numeral 1 del artículo 119 de la ley 2200 de 2020 que moderniza la organización y el funcionamiento de los departamentos, es atribución del gobernador: *"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, con la vigencia del artículo 133 de la ley 1753 de 2015, el Sistema de Gestión de la Calidad definido por la ley 872 de 2003 y el Sistema de Desarrollo Administrativo establecido por la ley 489 de 1998, se integró en un solo Sistema de Gestión comprendido como un único concepto de aplicación en las entidades del Estado cuyos principios orientadores son: eficiencia, eficacia y efectividad y se soporta en el modelo de operación por procesos.
- Que, el Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la ley 489 de 1998, para permitir el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.
- Que, el Decreto 1499 de 2017 modificó el Decreto 1083 de 2015, en cuanto al Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015 y dispuso del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG como herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el MECI para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.
- Que, el objeto del decreto 1499 de 2017 es integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, siendo este 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*.
- Que, la gobernación de Norte de Santander ha constituido y formalizado el comité institucional de gestión y desempeño mediante el decreto 815 del 23 de mayo de 2018 modificado por el decreto 000696 de 2022 en cuanto a los miembros que integran el comité.
- Que, mediante Resolución No. 00038 de 2023 el Gobernador estableció el mapa de procesos a partir del modelo de operación basado en procesos de la Gobernación de Norte de Santander, integrado por cinco (5) procesos estratégicos; ocho (8) procesos misionales; ocho (8) procesos de apoyo y un (1) proceso de evaluación modificado en la sesión de trabajo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño incluyendo el proceso de gestión ambiental y sostenibilidad territorial de diciembre de 2020.



Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2024

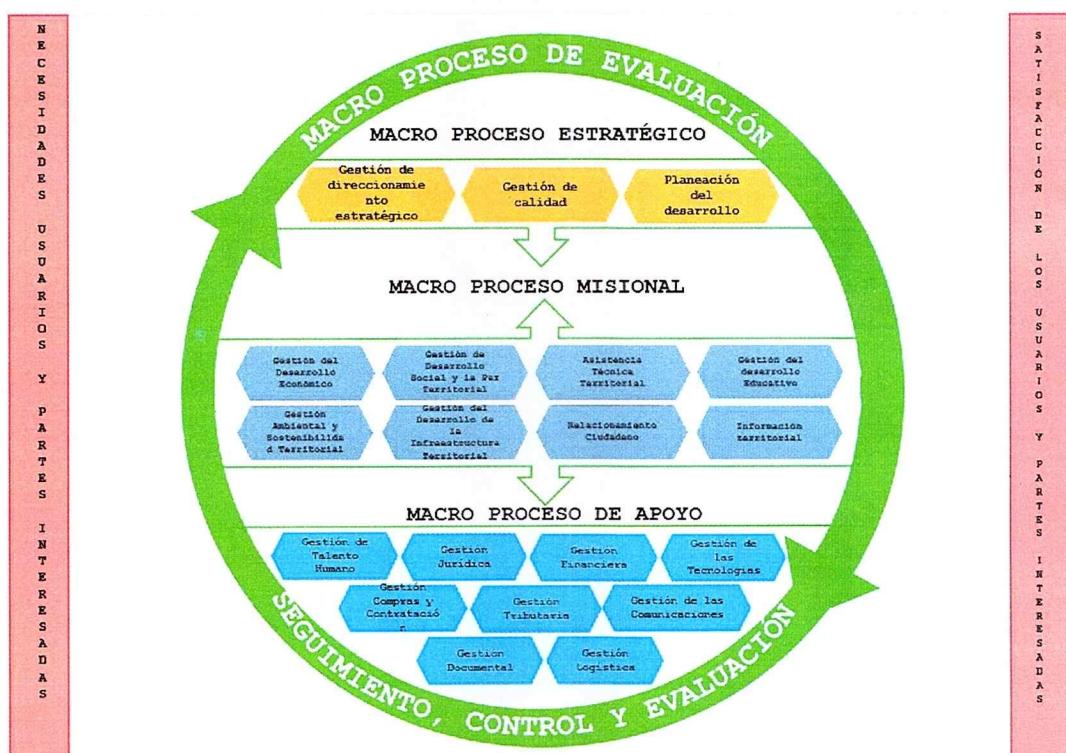
*“Por la cual se ajusta el Mapa de Proceso de la Gobernación de Norte de Santander”*

modificado por el decreto 000696 de 2022 en cuanto a los miembros que integran el comité.

- Que, para el sistema de gestión y los fines del mismo se entiende el mapa de procesos como un diagrama de valor que representa de manera gráfica, los procesos de la entidad en forma interrelacionada de todos los procesos que dicha entidad adelanta.
  - Que, se ha socializado en el comité institucional de gestión y desempeño la propuesta funcional y aplicable del mapa de procesos y considera necesario el ajuste del actual mapa de procesos de la gobernación de Norte de Santander, disponiendo que la composición del modelo de Operación Basado en Procesos de la Gobernación de Norte de Santander estará integrada por tres (3) procesos estratégicos; ocho (8) procesos misionales; nueve (9) procesos de apoyo y un (1) proceso de evaluación.
  - Que, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se encuentra la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos que busca garantizar plena efectividad de los fines de la administración pública en el nivel nacional y territorial mediante la dirección, planeación, ejecución y seguimiento a la gestión de las entidades públicas para la generación de resultados, resolviendo las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
  - Que, con fundamento de las anteriores consideraciones,

## RESUELVE:

**ARTÍCULO 1: AJUSTE:** Ajustar el mapa de procesos de la Gobernación de Norte de Santander, conforme a como se describe en el siguiente diagrama de representación:



**ARTÍCULO 2: COMPOSICIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN BASADO EN PROCESOS.** De acuerdo con el modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el modelo de Operación Basado en Procesos de la Gobernación de Norte de Santander, está enmarcado en la dimensión de gestión con valores para resultados y se relaciona



República de Colombia

Nº . 000123

Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. 14 JUN 2024

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

directamente con el componente de la ventanilla hacia adentro. Así mismo, la gestión por procesos de la Gobernación se relaciona directamente con la política de fortalecimiento institucional y simplificación por procesos de dicha dimensión.

Para este efecto, el Modelo de Operación por Procesos de la Gobernación está basado en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) para la mejora continua y se clasifica en cuatro macroprocesos así:

- Macroproceso estratégico: Estará integrado por tres (3) procesos estratégicos.
- Macroproceso Misional: Estará integrado por ocho (8) procesos misionales.
- Macroproceso de apoyo: Estará integrado por nueve (9) procesos de apoyo.
- Macroproceso de evaluación: Estará integrado por un (1) proceso de evaluación.

Los macroprocesos estarán definidos de la siguiente manera:

#### **MACRO PROCESO ESTRATÉGICO**

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 Direcciónamiento Estratégico:** Establecer los lineamientos estratégicos que orienten la ejecución de acciones conforme a la normatividad, los principios y las directrices enmarcadas a nivel nacional y departamental, que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo que apunten a la satisfacción de los usuarios, basado en la articulación gerencia.

**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 territorial, el plan de ordenamiento territorial, los 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. MACROPROCESO MISIONAL**

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.

12

33



República de Colombia

10.000123

Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. \_\_\_\_\_ de 2024

14 JUN 2024

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

**2.2 Gestión del Desarrollo Social y la Paz Territorial:** 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 Asistencia Técnica Territorial:** Adelantar las actividades necesarias para el logro de la concurrencia de la gobernación en el apoyo al desarrollo territorial, así como las distintas modalidades de asistencia técnica a los municipios, el nivel central y descentralizado de la gobernación y las y organizaciones sociales y comunitarios del departamento.

**2.4 Gestión del Desarrollo Educativo:** Garantizar la prestación integral del servicio educativo a niños, niñas, adolescentes y jóvenes del Departamento Norte de Santander, mediante el direccionamiento administrativo, financiero, de calidad educativa, cobertura, planificación educativa y acciones de inspección y vigilancia, respaldados por un talento humano calificado y el uso 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.

**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 Relacionamiento con el Ciudadano:** Promover la política de relacionamiento con el ciudadano, la participación ciudadana, el control social, la atención a los trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones y sugerencias y su oportuna respuesta para la generación de confianza, la garantía del ejercicio de derechos de los grupos de valor y la satisfacción de los ciudadanos; de acuerdo con las orientaciones y obligaciones legales de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información.

**2.8 Información Territorial:** Generar y tratar técnicamente datos, información y análisis en cada sector de competencia territorial para la gestión del conocimiento de la entidad y la innovación, orientada a soportar la toma de decisiones de los instrumentos de planificación, planeación, políticas y proyectos, de acuerdo con los indicadores de resultados de la gestión pública territorial.

## 2. MACRO PROCESO 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, control de legalidad,



República de Colombia

W. 000123

Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. 14 JUN 2024 de 2024

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

reconocimiento de personerías jurídicas y control disciplinario de juzgamiento, 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 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 sanción 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 Comunicaciones:** Administrar las comunicaciones corporativas, institucionales y externas, a partir del uso de canales y medios que aseguren la fluidez de la comunicación entre los niveles de la administración departamental, los usuarios y las partes interesadas, para apuntar a la transparencia y lucha contra la corrupción de la entidad.

**3.6 Gestión de las Tecnologías:** Gestionar la infraestructura y capacidad tecnológica, a través de planes, programas y proyectos con el fin de apoyar a la entidad en el logro de sus objetivos estratégicos, la implementación de productos, servicios y soluciones, que permitan la generación de valor público

**3.7 Gestión de 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 el sistema de compras públicas, de acuerdo con la normatividad vigente.

**3.8 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.

**3.9 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.

### 3. MACRO PROCESO DE EVALUACIÓN

El macro proceso de evaluación es el encargado 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:

**3.1 Seguimiento, Control y Evaluación:** Establecer los lineamientos 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 3: DISPOSICIONES OPERATIVAS.** Para facilitar el funcionamiento de los procesos de la Gobernación de Norte de Santander, se dispondrá de una descripción a través de la caracterización de cada uno de los procesos en los términos que las normas y guías establezcan para tal fin, en un plazo no superior de seis (6) meses; para lo cual se



República de Colombia

N. 000123

Gobernación  
de Norte de  
Santander

Resolución No. 14 JUN 2024 de 2024

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

revisaran los procedimientos existentes, se adicionaran nuevos procedimientos y se realizaran los ajustes necesarios.

**ARTÍCULO 4: DIVULGACIÓN:** La gobernación de Norte de Santander divulgará el contenido del Mapa de Procesos a todos los funcionarios de la planta de personal del nivel central, como mecanismo para garantizar la actualización, igualmente se publicará en la sede electrónica de la gobernación.

**ARTÍCULO 5. VIGENCIA:** El mapa de procesos aquí adoptado rige a partir de la fecha de la expedición y deroga la resolución 00038 de 2023 en lo específicamente establecido de los artículos 1 y 2 y las demás normas que sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el San José de Cúcuta,

14 JUN 2024

WILLIAM VILLAMIZAR LAGUADO  
Gobernador de Norte de Santander

Proyectó: Alonso Toscano Niño – Profesional Especializado.  
Revisó: Javier Perozo – Asesor jurídico externo.  
Aprobó: Julio Cesar Silva. Secretario General.