

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

<b>CÓDIGO</b>	ES-DC-CT-01
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	03/01/2023
<b>PÁGINA</b>	1 de 19

<b>PROCESO</b>	<b>Dirección y Comunicaciones</b>
<b>OBJETIVO</b>	<p>Liderar, coordinar, dirigir, monitorear, organizar, asesorar, delegar, integrar y apoyar a las dependencias de la estructura orgánica de la Gobernación de Santander. Así mismo, fortalecer la comunicación como fundamento estratégico de la función pública y asegurar una interacción integral, armónica y transparente de la entidad territorial con sus receptores externos e internos.</p> <p>Lo anterior, a través de diversas acciones que permitan dar cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Departamental (PDD) y a los demás proyectos y actividades que se fundamentan en la misión, visión, objetivos, políticas y compromisos de la Gobernación de Santander, y en los estatutos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG).</p>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con las funciones de la Secretaria Privada que lidera y coordina el relacionamiento estratégico del Despacho del Gobernador, así como el monitoreo y cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, garantizando el funcionamiento institucional y, a su vez, presta el acompañamiento en las gestiones y relaciones gubernamentales e informa sobre temas de interés, promoción y posicionamiento del departamento. Asimismo, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones se asegura la comunicación del servicio público y una adecuada interacción entre emisores y receptores de los temas de interés público.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaría Privada. Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones. Asesores de despacho.
<b>SECRETARIAS</b>	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Despacho del Gobernador.

<b>PLANEAR</b>					
<b>SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA</b>	<b>Secretaría Privada</b>				
<b>PARTES INTERESADAS DE ENTRADA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PARTES INTERESADAS DE SALIDA</b>
Despacho del Gobernador. Todas las dependencias. Entes de control. Ciudadanía. Veedurías.	Plan de Desarrollo Departamental (PDD). Plan indicativo. Plan de acción.	1. Acompañar al Despacho del Gobernador y a las dependencias de la entidad en el desarrollo de los proyectos priorizados por el gobierno departamental para contribuir al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Departamental (PDD) a través de la programación, coordinación y emisión de lineamientos generales para los pre consejos de gobierno.	Secretaría Privada.	Programación y lineamientos pre consejos de gobierno.	Despacho del Gobernador. Todas las dependencias. Entes descentralizados.
Gobernador. Todas las dependencias.	Cronograma	2. Programar, organizar y dirigir las actividades que demande el gobernador para atender las necesidades de los secretarios de despacho, jefes de oficina, entes	Secretaría Privada.	Atención de las actividades designadas.	Gobernador. Todas las dependencias.

**PLANTILLA CARACTERIZACION: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	2 de 19

**PLANEAR**

SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Secretaría Privada				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
		descentralizados y demás.			
Despacho del Gobernador Entidades estatales centralizadas y descentralizadas. Alcaldías. Secretarías. Servidores públicos. Ciudadanía.	Solicitud de la agenda del despacho para atención de las actividades del gobierno nacional y de territorial.	3. Generar la planeación y coordinar la agenda del Despacho del Gobernador y las actividades estratégicas con el gobierno nacional, territorial y los ciudadanos.	Secretaría Privada.	Atención de la agenda programada, informe de cumplimientos y avances de compromisos.	Despacho del Gobernador. Entidades estatales centralizadas y descentralizadas. Alcaldías. Secretarías. Servidores públicos. Ciudadanía.
Secretaría de Planeación. Dirección SIG. Auditores internos y externos.	Garantizar los resultados de las auditorías internas y externas.	4. Formular los planes de acción y adelantar su respectivo seguimiento y evidencias de la Secretaría Privada de acuerdo con los resultados de los informes de las auditorías internas y externas.	Secretaría Privada.	Planes de Acción.	Secretarías. Direcciones. Coordinadores de grupo. Servidores públicos. Dirección SIG.
Despacho del Gobernador. Control Interno. Secretaría de Planeación. DAFP. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 4-5. Política de Administración del Riesgo de la Gobernación de Santander.	5. Formular el contexto interno y externo del proceso. Identificar y valorar los riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción de la Secretaría Privada. Diseñar los controles y el plan de acción para evitar la materialización de los riesgos.	Secretaria Privada.	Contexto interno y externo. Mapa de riesgos de gestión y seguridad digital. Mapa de riesgos de corrupción.	Despacho del Gobernador. Control Interno. Secretarías. DAFP. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Servidores públicos.

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	3 de 19

**PLANEAR**

SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA					
Oficina de Prensa y Comunicaciones					
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Despacho del Gobernador. Dependencias. Secretarías. Institutos descentralizados. Entidades públicas de orden local, regional y nacional. Ciudadanía.	Normatividad. Plan de Desarrollo Departamental. Información suministrada por despacho, secretarías y dependencias. Directrices y necesidades de comunicación.	1. Diseñar el Plan Estratégico de Comunicaciones.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Plan Estratégico de Comunicaciones. Campañas publicitarias. Manual de imagen corporativa. Política de Comunicaciones. Identificación de oportunidades. Diagnósticos comunicacionales.	Ciudadanía. Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas.
Despacho del Gobernador. Dependencias. Secretarías. Institutos descentralizados. Entidades públicas de orden local, regional y nacional. Ciudadanía.	Normatividad. Plan de Desarrollo Departamental. Información suministrada por despacho, secretarías y dependencias. Directrices y necesidades de comunicación.	2. Analizar los medios de comunicación necesarios para la difusión de la información.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Identificación de medios de comunicación.  Identificación de oportunidades de difusión.	Ciudadanía. Medios de comunicación.

**HACER**

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	4 de 19

SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Despacho del Gobernador				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Despacho del Gobernador. Secretarías. Oficinas. Direcciones. Institutos descentralizados. Asamblea Departamental de Santander. Ciudadanía.	Formulación de los de proyectos ordenanzas.	1. Formular, radicar y presentar en las sesiones ordinarias y extraordinarias ante la Asamblea Departamental de Santander los proyectos de ordenanza sobre planes y programas de desarrollo económico, sociales, obras públicas y presupuesto anual de rentas y gastos.	Despacho del Gobernador. Secretarías. Oficinas. Direcciones. Institutos descentralizados.	Publicación de las ordenanzas de planes, programas y presupuesto del Departamento.	Despacho del Gobernador. Asamblea Departamental de Santander. Secretarías. Oficinas. Institutos descentralizados. Ciudadanía.
Todas las dependencias.	Proyectos de actos administrativos.	2. Enumerar los actos administrativos emitidos por la Gobernación de Santander.	Despacho del Gobernador.	Actos administrativos.	Todas las dependencias. Ciudadanía.
Vicepresidencia de la República - Secretaría de Transparencia. Despacho del Gobernador.	Informe consolidado de los avances de cumplimiento en los compromisos adquiridos en el Pacto por la Transparencia e Integridad.	3. Consolidar el Informe semestral de avance de cumplimiento de los compromisos definidos en el Pacto por la Transparencia e Integridad firmado por el gobernador de Santander.	Despacho del Gobernador. Líder de Transparencia.	Informe semestral de avance de cumplimiento a los compromisos en el Pacto por la Transparencia e Integridad.	Despacho Gobernador. Vicepresidencia de la República - Secretaría de Transparencia. Secretarios de despacho. Jefes de oficina.

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	5 de 19

HACER					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Secretaría Privada				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Entidades estatales. Ciudadanía.	Actos administrativos de primera instancia y recursos de apelación.	1. Coordinar la ejecución de las labores de revisión y análisis jurídico de los procesos de segunda instancia de competencia del gobernador y la proyección de los correspondientes actos administrativos y su notificación.	Secretaría Privada. Despacho del Gobernador.	Actos administrativos de segunda instancia del gobernador de Santander.	Entidades estatales. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Todas las dependencias. Ciudadanía.	Plan de desarrollo formulado. Estrategias gubernamentales.	2. Hacer seguimiento al avance de los proyectos priorizados por el Gobierno Departamental, identificando riesgos, generando alertas tempranas y acompañando a todas las dependencias en las estrategias para garantizar su normal desarrollo.	Secretaría Privada.	Cumplimiento del plan de desarrollo. Programas. Proyectos y estrategias gubernamentales.	Despacho del Gobernador. Entidades gubernamentales centralizadas y descentralizadas. Alcaldías. Secretarías de despacho. Servidores públicos. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Secretaría Privada.	Lineamientos del modelo de gerencia pública en la Gobernación.	3. Coordinar los lineamientos del modelo de gerencia pública para la implementación de las estrategias establecidas por la alta dirección.	Secretaría Privada.	Implementación de las estrategias establecidas para el cumplimiento del modelo de gerencia pública.	Todas las dependencias.
Despacho del Gobernador. Juntas directivas descentralizadas y de nivel central.	Adelantar la verificación de las hojas de vida de ser necesario y los mecanismos de designación.	4. Coordinar e implementar los mecanismos en la designación de los representantes del Gobernador en las juntas directivas del nivel central, entidades descentralizadas y en las demás que el departamento tenga participación.	Secretaría Privada.	Delegación de los Representante legales en las juntas directivas del nivel central, entidades descentralizadas y	Juntas directivas descentralizadas y de nivel central. Alcaldías. Ciudadanía.

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

<b>CÓDIGO</b>	ES-DC-CT-01
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	03/01/2023
<b>PÁGINA</b>	6 de 19

				en las demás que el departamento tenga participación.	
Despacho del Gobernador. Entidades estatales. Personas jurídicas de derecho privado. Ciudadanía.	Solicitudes. Comunicaciones. Informes. Quejas.	5. Atender las comunicaciones dirigidas al Despacho del Gobernador por entidades públicas, privadas, nacionales y extranjeras, y por los ciudadanos en general.	Secretaría Privada.	Respuestas a peticiones. Comunicaciones. Informes rendidos. Resolución de quejas.	Despacho del Gobernador. Entidades estatales. Personas jurídicas de derecho privado. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Direcciones. Ciudadanía.	Adelantar la programación para el cumplimiento de las actividades establecidas en la política MIPG.	6. Coordinar el seguimiento de las actividades establecidas en la política MIPG.	Secretaría Privada.	Cumplimiento de las políticas establecidas en el MIPG.	DAFP. DNP. Secretarías de despacho. Direcciones. Ciudadanía.
Todas las dependencias. Entes de control. Ciudadanía. Veedurías.	Plan de desarrollo. Plan indicativo. Plan de acción.	7. Realizar seguimiento al cumplimiento de los programas, proyectos, y metas del plan de desarrollo del departamento, así como del plan indicativo y del plan de acción.	Secretaría Privada.	Informe de Seguimiento y resultados de la ejecución del plan de desarrollo.	Todas las dependencias. Entes de control. Ciudadanía. Veedurías.
<b>HACER</b>					
<b>SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA</b>	<b>Oficina de Prensa y Comunicaciones</b>				
<b>PARTES INTERESADAS DE ENTRADA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PARTES INTERESADAS DE SALIDA</b>
Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Dependencias. Institutos descentralizados. Ciudadanía.	Necesidades comunicacionales de los procesos.  Requerimientos de las partes interesadas.	1. Desarrollar las estrategias del Plan Estratégico de Comunicaciones.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Plan estratégico implementado.  Campañas internas y externas.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	7 de 19

<p>Todos los procesos.          Entidades públicas de orden local, regional y nacional.</p>	<p>Diagnósticos comunicacionales.</p> <p>Plan Estratégico de Comunicaciones.</p> <p>Políticas públicas de comunicación.</p> <p>Necesidades de contratación.</p> <p>Acuerdos de gestión del jefe inmediato.</p> <p>Eventos protocolarios.</p>			<p>Rendición de cuentas.</p>	
<p>Despacho del Gobernador.</p>	<p>Directrices del manual de imagen corporativa.</p> <p>Políticas públicas de comunicación.</p>	<p>2. Diseño y aplicación del manual de imagen corporativa.</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Línea adecuada y gráfica de impacto.</p>	<p>Medios de comunicación.          Servidores públicos.          Contratistas.          Ciudadanía.</p>
<p>Despacho del Gobernador.          Secretarías.          Dependencias.          Institutos descentralizados.          ciudadanía.          Todos los procesos.          Entidades públicas.</p>	<p>Necesidades comunicacionales de los procesos.</p> <p>Requerimientos de las partes interesadas</p>	<p>3. Elaborar archivos fotográficos y archivos de prensa.</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Archivo de prensa.</p>	<p>Medios de comunicación.          Servidores públicos.          Contratistas.          Ciudadanía.</p>

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	8 de 19

Despacho Gobernador. Secretarías. Dependencias Institutos descentralizados. Comunidad. Todos los procesos. Entidades Públicas de orden local, regional y nacional.	Eventos protocolarios.	4. Coordinar la realización de eventos y actos sociales en los que participe la alta dirección.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Acompañamiento de eventos.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Secretarías. Dependencias. Institutos descentralizados. Ciudadanía. Todos los procesos. Entidades públicas de orden local, regional y nacional.	Necesidades comunicacionales de los procesos. Requerimientos de las partes interesadas. Diagnósticos comunicacionales. Plan Estratégico de comunicaciones. Políticas públicas de comunicación.	6. Elaborar y difundir información, campañas, mensajes y eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos (televisión, prensa, radio, medios virtuales).	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Boletines de prensa. Registro fotográfico, de audio y de video.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador Secretarías Dependencias Institutos descentralizados Ciudadanía. Todos los procesos.	Requerimientos de las partes interesadas. Eventos protocolarios.	7. Acompañar y cubrir las acciones y actividades de las diferentes dependencias y secretarías de la entidad, cuando sean requeridas por las mismas.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Interacción con públicos objetivos.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.



**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

<b>CÓDIGO</b>	ES-DC-CT-01
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	03/01/2023
<b>PÁGINA</b>	9 de 19

Todos los procesos.	Requerimientos de las partes interesadas. Necesidades comunicacionales de los procesos.	8. Realizar monitoreo de medios.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Noticias positivas y negativas en las que mencionan a la administración departamental.	Servidores públicos. Contratistas.
Despacho del Gobernador. Secretarías. Dependencias. Institutos descentralizados. Ciudadanía Todos los procesos. Entidades Públicas de orden local, regional y nacional.	Requerimientos de las partes interesadas. Necesidades comunicacionales de los procesos. Eventos protocolarios.	9. Actualizar la base de datos de públicos que están directamente relacionados con la actividad (periodistas, gabinete, comunidad en general).	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Bases de datos efectivas.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.
<b>HACER</b>					
<b>SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA</b>	<b>Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales</b>				
<b>PARTES INTERESADAS DE ENTRADA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PARTES INTERESADAS DE SALIDA</b>
Ciudadanía. Agremiaciones. Empresas. Ministerios. Congreso de la República. Presidencia de la República.	Oficios. Convocatorias y préstamos de la casa Santander. Solicitudes. Políticas públicas. Cartas.	1. Liderar el desarrollo de las actividades de orden político, administrativo, social, cultural, turístico y empresarial que promuevan la potencialidad de nuestro departamento.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Promover las potencialidades y el desarrollo de las actividades de orden político, administrativo, social, cultural, turístico y empresarial.	Ciudadanía. Agremiaciones. Empresas. Ministerios. Congreso de la República. Presidencia de la República.

**PLANTILLA CARACTERIZACION: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	10 de 19

**HACER**

HACER					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Servidores públicos de la administración departamental.	Oficios. Solicitudes. Trámites. Políticas públicas.	2. Servir de enlace entre la administración departamental y las diferentes entidades públicas y privadas ubicadas en la Ciudad de Bogotá.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Facilitar la gestión de los trámites y diligencias requeridas.	Servidores públicos de la administración departamental. Entidades públicas y privadas. Ciudadanía.
Servidores públicos de la administración departamental. Ciudadanía.	Eventos. socializaciones.	3. Contribuir al posicionamiento del departamento a través de la difusión de los avances del plan de desarrollo y divulgación de políticas públicas que benefician a la comunidad santandereana.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Divulgación de las políticas públicas que benefician a la comunidad santandereana y los avances del plan de desarrollos.	Ciudadanía. Empresas públicas y privadas.
Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Direcciones.	Debates y proyectos de interés para el departamento de Santander. Informes. Cartas.	4. Mantener Informado al Gobierno Departamental sobre debates y proyectos que se adelantan en el Congreso de la República que sean de interés para el departamento de Santander.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Debates y Proyectos de interés para el departamento de Santander. Informes. Cartas.	Entidades públicas y privadas del nivel nacional. Organismos internacionales. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Direcciones técnicas. Alcaldías municipales.	Cartas. Correos e informes. Actas de reunión. Registros fotográficos.	5. Apoyar al Despacho del Gobernador, a los funcionarios departamentales y municipales en los diferentes trámites y diligencias ante organismos nacionales e internacionales desde la ciudad de Bogotá.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Agenda organizada. Informes de cumplimiento y/o avances.	Institucionalidad departamental.
Despacho del Gobernador. Secretarías de	Registro fotográfico. Formato de asistencia.	6. Presidir las delegaciones que representen al departamento cuando así lo disponga el Despacho del Gobernador.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Representación del departamento.	Despacho del Gobernador. Secretarías de

**PLANTILLA CARACTERIZACION: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	11 de 19

**HACER**

HACER					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
despacho. Direcciones técnicas.					despacho. Direcciones técnicas. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Dependencias de la de la administración departamental.	Oficios. Solicitudes. Correos. Convocatorias.	7. Apoyar a las dependencias de la Gobernación de Santander en los diferentes trámites y diligencias ante organismos internacionales desde la ciudad de Bogotá.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Tramites y diligencias ante Organismos Internacionales.	Dependencias de la administración departamental. Organismos Internacionales.
Servidores públicos de la administración departamental. Alcaldías municipales. Ciudadanía.	Divulgaciones. registros fotográficos.	8. Diseñar estrategias que fomenten las diferentes expresiones sociales y culturales, además de promover los sitios de interés turístico e históricos del departamento en la ciudad capital.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Promover sitios de Interés turístico e históricos del departamento.	Secretaria de Cultura y Turismo. Ciudadanía. Secretaria de Competitividad y Productividad.
Servidores públicos de la administración departamental.	Préstamo de la Casa Santander.	9. Administrar de manera eficiente y garantizar el buen funcionamiento de la Casa Santander en la capital de la república.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Funcionamiento de la casa Santander.	Ciudadanía. Funcionarios de la Casa Santander.

**HACER**

HACER	
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Actividades transversales del Proceso de Dirección y Comunicaciones

**PLANTILLA CARACTERIZACION: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	12 de 19

PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Oficina de Control Interno. Entes de control.	Mapa de riesgos.  Formato de formulación y seguimiento de planes de mejoramiento por procesos e individuales.  Formato seguimiento al mapa de riesgo de corrupción y administrativos.	1. Informes de Seguimiento a Control Interno.	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Despacho del Gobernador.	Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos y Planes de Mejoramiento.	Oficina de Control Interno.
Gestión documental.	Tablas de Retención Documental.  Documentación que interviene en el proceso.	2. Remitir al equipo de Gestión Documental todos los archivos generados y usados en el proceso de Dirección y Comunicaciones para su registro y control.	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Archivo de gestión. Remisión al archivo central.	Administración Institucional. Equipo de Gestión Documental.
Despacho del Gobernador. Secretarías. Oficinas. Direcciones. Servidores públicos. Contratistas. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. DAFP.	Plan de Desarrollo Departamental.  Estructura Administrativa.  Manual de funciones y competencias.  NTC ISO 9001:2015 gestión de calidad. NTC ISO 14001:2015 gestión ambiental.	3. Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.	Dirección SIG. Secretarios de despacho. Jefes de oficina. Directores. Contratistas. Grupo de Gestión Ambiental. Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Fortalecer el SIG (Procesos. Caracterización. Procedimientos. Formatos. Políticas. Objetivos. Normatividad. Contexto interno y externo. Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Gestión del riesgo. Controles. Metas.	Despacho del Gobernador. Secretarías. Oficinas. Direcciones. Servidores públicos. Contratistas. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. DAFP

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	13 de 19

	<p>NTC ISO 45001:2018 gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Requisitos legales y Política de fortalecimiento institucional.</p> <p>Planes. Programas. Cronogramas de Actividades. Circulares.</p>			<p>Indicadores. Acciones de mejora preventiva y correctivas)</p> <p>Registro de Asistencia. Actas. Ejecución de las actividades programadas por el SIG.</p>	
<p>Despacho del Gobernador.                  Secretarías.                  Oficinas.                  Direcciones.                  Grupos de trabajo.                  DAFP.</p>	<p>Ley 1474 de 2011.                  Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC-.</p>	<p>4. Participar en el seguimiento a la ejecución de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC-.</p>	<p>Despacho del Gobernador.                  Líder de Transparencia.</p>	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano -PAAC- publicado.</p>	<p>DAFP.                  Despacho del Gobernador.                  Secretarías de Despacho.                  Oficinas.                  Direcciones.                  Grupos de trabajo.                  Entes de control.                  Ciudadanía.                  Veedurías.</p>
<p>Contraloría General de Santander.</p>	<p>Planes de Auditoria notificados.</p>	<p>5. Recibir y atender la auditoria de control fiscal a los recursos del departamento de Santander.</p>	<p>Secretaría Privada.                  Secretaría de Hacienda.                  Oficina de Control Interno.</p>	<p>Informes de auditoria.</p>	<p>Contraloría General de Santander.                  Despacho del Gobernador.                  Secretarías de despacho.                  Oficinas.</p>

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	14 de 19

<p>Despacho del Gobernador.          DAFP.          Todas las Dependencia.          Ciudadanía.          Veedurías.</p>	<p>Política de participación ciudadana en la gestión pública.          Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.          Directrices e instrumentos.</p>	<p>6. Participar en la formulación de la estrategia de participación ciudadana, y garantizar su debida implementación; al igual que la rendición de cuentas en la gestión pública. Por otro lado, hacer la evaluación, rendir el informe y dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre el asunto..</p>	<p>Secretaría Privada.          Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública publicada en el botón participa de la página web.          Informe de ejecución y rendición de cuentas.</p>	<p>Despacho del Gobernador.          DAFP.          Secretaría de transparencia de la presidencia.          Secretarías de despacho.          Oficinas.          Direcciones.          Entes de control.          Veedurías.</p>
<p>Ciudadanía.          Entidades estatales.</p>	<p>Comunicación externa.          Denuncias.          Quejas.          Solicitudes.</p>	<p>7. Tramitar las denuncias sobre convocatorias, información o noticias falsas.</p>	<p>Secretarías de despacho.          Oficinas.          Direcciones.          Grupos de trabajos.</p>	<p>Comunicación externa.          Noticia.</p>	<p>Ciudadanía.          Entidades estatales.</p>
<p>Oficina de Control Interno.          DAFP.          Secretaría de Transparencia.</p>	<p>Mapas de riesgos del proceso.</p>	<p>8. Ejecutar los controles definidos en el proceso de Dirección y comunicaciones para evitar la materialización de los riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción y presentar cuatrimestralmente informe de la gestión de los riesgos.</p>	<p>Secretaría Privada.          Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Informe cuatrimestral de seguimiento a los mapas de riesgos.</p>	<p>Oficina de Control Interno.          Veedurías.</p>

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	15 de 19

Despacho del Gobernador. Secretaría Privada Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales Ciudadanía.	Oficio de la PQRSDF. Solicitud. Queja.	9. Brindar direccionamiento y respuesta de manera oportuna y eficaz a las PQRSDF presentadas al proceso.	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Oficio de respuesta a las PQRSDF. Respuestas. Remisiones. Actos administrativos. Resoluciones.	Secretaría Privada Despacho del Gobernador Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales. Ciudadanía.
Todas las dependencias.	Documentos del Sistema Integrado de Gestión.	10. Dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las normas técnicas adoptadas por la entidad.	Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Documentación del proceso.	Todas las dependencias.
Secretarías de despacho. Oficinas. Direcciones. Grupos de trabajo.	Indicadores. Formulación y medición de los indicadores de los procesos.	11. Formular las fichas técnicas de indicadores de los procesos y planes institucionales.	Secretaría Privada. Despacho del Gobernador. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Tablero de indicadores de procesos, planes institucionales para el seguimiento, medición y análisis.	Secretarías de despacho. Oficinas. Direcciones. Grupos de trabajo. Servidores públicos.
Secretaría Administrativa. Grupo de gestión Documental. Archivo General de la Nación	Política de gestión documental. Directrices e instrumentos. Ley 594 de 2000.	12. Definir las tablas de retención documental del proceso Dirección y Comunicaciones.	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Tablas de retención documental.	Secretaría Administrativa. Grupo de gestión Documental. Archivo General de la Nación.

	<b>PLANTILLA CARACTERIZACION: PROCESO / SUBPROCESO DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-DC-CT-01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	03/01/2023
		<b>PÁGINA</b>	16 de 19

Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC-.  Grupo de Gestión Documental.	Política de gobierno digital. Política de seguridad de la información. Política de archivos y gestión documental.	13. Identificar los Activos de información del proceso de Dirección y Comunicaciones.	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Matriz de Inventarios de Activos de Información.	Secretaría TIC. Grupo de Gestión Documental.
Servidores públicos. Contratistas. Secretaría Administrativa.	Sistema jurídico colombiano. Constitución política. Leyes. Actos administrativos. Jurisprudencia. Tratados internacionales.	14. Formular el normograma, identificar la normatividad legal vigente aplicable al proceso y sus cambios.	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Normograma	Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Servidores públicos. Contratistas.

VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los productos y/o servicios no conformes.</li> <li>• Auditoría interna de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Revisión del cumplimiento legal.</li> <li>• Realizar seguimiento a indicadores de gestión.</li> <li>• Análisis de riesgos.</li> <li>• Auditoría integral de Control Interno.</li> <li>• Auditorías externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas.</li> <li>• Acciones preventivas.</li> <li>• Acciones de mejora.</li> <li>• Planes de Mejoramiento.</li> </ul>

RECURSOS			INDICADOR(ES)	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO		



**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	17 de 19

Servidores públicos y contratistas.	Equipos de cómputo, impresoras, papelería y sistemas de comunicaciones (correo dirigido, teléfono, Internet, Intranet, etc.), software y aplicativos.	Condiciones normales.	Ver tablero de indicadores.	Ver mapa de riesgos.
-------------------------------------	---	-----------------------	-----------------------------	----------------------


**REQUISITOS APLICABLES**

MIPG	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
<p><b>Políticas que lidera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación institucional.</li> <li>- Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos.</li> <li>- Participación ciudadana en la gestión pública.</li> <li>- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.</li> <li>- Gestión de la información estadística.</li> </ul> <p><b>Políticas en las que participa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</li> <li>- Gestión del conocimiento.</li> </ul> <p><b>Políticas transversales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control interno.</li> </ul>	<p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</p> <p>5.1. Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.1.2. Enfoque al cliente.</p> <p>5.2. Política de calidad.</p> <p>5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.</p> <p>5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización.</p> <p>6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.</p> <p>6.3. Planificación de los cambios.</p> <p>7.1. Recursos.</p> <p>7.1.2. Personas.</p> <p>7.1.3. Infraestructura.</p> <p>7.1.4. Ambiente para la operación de los Procesos.</p> <p>7.1.6 Conocimiento de la organización.</p> <p>7.3. Tomas de conciencia.</p>	<p>5.2. Política ambiental.</p> <p>6.1.2 Aspectos ambientales.</p> <p>7.3. Toma de conciencia.</p> <p>8.1. Planificación y control operacional.</p> <p>8.2. Preparación y respuesta ante emergencias.</p>	<p>4. Contexto de la organización.</p> <p>4.1. Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras Partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de las SST.</p> <p>4.4. Sistema de gestión de la SST.</p> <p>5. Liderazgo y participación de los trabajadores.</p> <p>5.1. Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.2 Política de la SST.</p> <p>5.3. Roles, responsabilidades y Autoridades de la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los Trabajadores.</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1. Acciones para abordar los riesgos y Oportunidades.</p> <p>6.1.1. Generalidades</p> <p>6.1.2. Identificación de peligros y Evaluación de los riesgos y oportunidades.</p> <p>6.1.3. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.</p>

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN: PROCESO / SUBPROCESO  
 DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	03/01/2023
PÁGINA	18 de 19

	<p>7.4. Comunicación.                  7.5. Información documentada.                  7.5.2. Creación y actualización.                  7.5.3. Control de la información documentada.                  8.1. Planificación y control operacional.                  8.2.1. Comunicación con el cliente.                  8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.                  8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.                  8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.                  8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.                  8.4.2. Tipo y alcance de control.                  8.4.3 Información para los proveedores externos.                  8.5. Producción y provisión del servicio.                  8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.                  8.5.2. Identificación y trazabilidad.                  8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.                  8.5.4. Preservación.                  8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.                  8.5.6. Control de los cambios.                  8.6. Liberación de los productos y servicios.                  8.7. Control de las salidas no conformes.                  9.1. Seguimiento, medición, análisis y Evaluación.                  9.1.3. Análisis y evaluación.                  10. Mejora.</p>		<p>6.1.4. Planificación de las acciones.                  6.2. Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.                  6.2.1. Objetivos de la SST.                  6.2.2. Planificación para lograr los objetivos de la SST.                  7. Apoyo.                  7.1. Recursos.                  7.2. Competencias.                  7.3. Toma de conciencia.                  7.4. Comunicación.                  7.4.1. Generalidades.                  7.4.2. Comunicación interna.                  7.4.3. Comunicación externa.                  7.5. Información documentada.                  7.5.1. Generalidades.                  7.5.2. Creación y actualización.                  7.5.3. Control de la información documentada.                  8. Operación.                  8.1. Planificación y control operacional.                  8.1.1. Generalidades.                  8.1.2. Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST.                  8.1.3. Gestión del cambio.                  8.1.4. Compras.                  8.2. Preparación y respuesta ante emergencias.                  9. Evaluación del desempeño.                  9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.                  9.1.1. Generalidades.                  9.1.2. Evaluación del cumplimiento.                  9.2. Auditoría Interna.                  9.2.1. Generalidades.</p>
--	--	--	--

	<b>PLANTILLA CARACTERIZACION: PROCESO / SUBPROCESO DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-DC-CT-01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	03/01/2023
		<b>PÁGINA</b>	19 de 19

	10.2. No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua.		9.2.2. Programa de auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10. Mejora. 10.1. Generalidades. 10.2. Incidentes, no conformidades y Acciones correctivas. 10.3. Mejora continua.
--	---	--	---

VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	25/08/2022	Versión inicial adopción de la nueva estructura administrativa	AIDA MARGARITA HERNANDEZ ANGULO SECRETARIA PRIVADA	DIRECCION DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION
1	29/12/2022	Se realiza actualización de la caracterización para ajuste de algunas actividades del proceso.	LAURA LIDA SÁNCHEZ MARTÍNEZ Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones  DARÍO BAUTISTA CABANILLAS Director de Gestión y Relaciones Gubernamentales  FABIANA IRREÑO BELTRÁN Asesora de Despacho	AIDA MARGARITA HERNÁNDEZ ANGULO Secretaria Privada