

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO	ES-DC-CT-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
		PÁGINA	1 de 18

PROCESO	Dirección y Comunicaciones
OBJETIVO	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 institucional como pilar estratégico de la función pública, garantizando una interacción integral, armónica y transparente de la entidad territorial con sus públicos externos e internos. Lo anterior, mediante la implementación 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, conforme a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
ALCANCE	Inicia con las funciones de la Secretaría 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, tanto internos como externos. Termina con el cumplimiento de los planes, programas y proyectos, así como la respuesta a las solicitudes, requerimientos y necesidades de información y comunicación de las partes interesadas.
RESPONSABLE	Despacho del Gobernador. Secretaria Privada. Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones. Director de Gestión y Relaciones Gubernamentales.
SECRETARIAS	Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales

PLANEAR					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Despacho del Gobernador				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Todas las dependencias. Entes de control. Ciudadanía.	Normatividad vigente. Planes, programas y políticas institucionales Directrices estratégicas, instrucciones de priorización o intervención	1. Coordinar la acción administrativa del Departamento, de conformidad a la Constitución, las leyes, los Decretos y las Ordenanzas.	Despacho del Gobernador.	Plan de Desarrollo Departamental.	Despacho del Gobernador. Todas las dependencias. Entes descentralizados. Entes de control

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO	ES-DC-CT-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
		PÁGINA	2 de 18

Gobernador. Todas las dependencias.	Plan anual de vacantes	2. Nombrar a los secretarios de despacho, jefes de oficina, directores, gerentes de entes descentralizados y demás.	Despacho del Gobernador..	Actos administrativos de nombramiento	Todas las dependencias Entes de control. Ciudadanía
--	------------------------	---	---------------------------	---------------------------------------	---

PLANEAR					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Secretaría Privada				
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
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.	Requerimientos de los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Entes Descentralizados	2. Programar, organizar y dirigir las actividades que demande el gobernador para atender las necesidades de los secretarios de despacho, jefes de oficina, entes descentralizados y demás.	Secretaría Privada.	Atención de las actividades designadas.	Gobernador. Todas las dependencias
Despacho del Gobernador. Entidades estatales centralizadas y descentralizadas. Alcaldías. Secretarías. Servidores públicos. Ciudadanía.	Solicitudes de registradas en 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.	Cumplimiento de la agenda programada y avances de compromisos.	Despacho del Gobernador. Entidades estatales centralizadas y descentralizadas. Alcaldías. Secretarías. Servidores públicos. Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	3 de 18

Secretaría de Planeación. Dirección SIG. Auditores internos y externos. Control Interno	Informes de auditoría interna y externa	4. Formular los planes de acción de la Secretaría Privada y adelantar su respectivo seguimiento y reporte de evidencias, de acuerdo con los resultados de los informes de las auditorías internas y externas.	Secretaría Privada.	Planes de Acción formulados.	Secretarías. Direcciones. Servidores públicos. Dirección SIG. Auditores internos y externos. Control Interno
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. Política de Administración del Riesgo de la Gobernación de Santander.	5. Formular el contexto interno y externo del proceso, la identificación y valoración los riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción de la Secretaría Privada, y el diseño de 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, seguridad digital y de corrupción.	Despacho del Gobernador. Control Interno. Secretarías. DAFP. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Servidores públicos. Ciudadanía

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	Plan de Desarrollo Departamental. Plan de acción anual Información suministrada por despacho,	1. Diseñar el Plan Estratégico de Comunicaciones	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual incluye: Campañas publicitarias, Manual de imagen corporativa, Política	Ciudadanía. Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	4 de 18

de orden local, regional y nacional. Ciudadanía..	secretarías y dependencias. Directrices y necesidades de comunicación. Lineamientos de comunicación institucional.			de comunicaciones e Identificación de oportunidades.	
Despacho del Gobernador. Dependencias. Secretarías. Institutos descentralizados. Entidades públicas de orden local, regional y nacional. Ciudadanía.	Plan de Desarrollo Departamental. Directrices y necesidades de comunicación.	2. Analizar los medios de comunicación necesarios para la difusión de la información.	Oficina de Prensa y Comunicaciones .	Documentación del análisis de identificación de medios de comunicación. y oportunidades de difusión.	Ciudadanía. Medios de comunicación.

PLANEAR

SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA					
Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales					
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
Ciudadanía. Agremiaciones. Empresas. Ministerios. Congreso de la República. Presidencia de la República.	Oficios. Convocatorias y préstamos de 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.	Actividades de orden político, administrativo, social, cultural, turístico y empresarial, llevadas a cabo	Ciudadanía. Agremiaciones. Empresas. Ministerios. Congreso de la República. Presidencia de la República.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	5 de 18

Servidores públicos de la administración departamental. Ciudadanía.	Parrilla de eventos	2. Programar calendario eventos encaminados a 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.	Calendario de eventos cumplido	Ciudadanía. Empresas públicas y privadas.
Servidores públicos de la administración departamental. Alcaldías municipales. Ciudadanía.	Información de expresiones sociales y culturales del Departamento. Inventario de sitios turísticos e históricos del Departamento.	3. Diseñar estrategias que fomenten las diferentes expresiones sociales y culturales, además de promover los sitios de interés turístico e histórico del departamento en la ciudad capital	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Divulgaciones. Registros fotográficos. Presentaciones	Secretaría de Cultura y Turismo. Ciudadanía. Secretaría de Competitividad y Productividad.

HACER

HACER					
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 proyectos de 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.	Presentación y sustentación de los proyectos de ordenanzas.	Despacho del Gobernador. Asamblea Departamental de Santander. Secretarías. Oficinas. Institutos descentralizados. Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	6 de 18

HACER

**SECRETARIA /
DIRECCIÓN /
OFICINA**

Despacho del Gobernador

PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
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. Entes de control.
Concejos municipales Alcaldías	Acuerdos municipales y Decreto municipales de carácter general	3. Revisar los actos de los concejos municipales y de los Alcaldes, y por motivo de inconstitucionalidad o ilegalidad remitirlos al tribunal competente para que decida la validez.	Despacho del Gobernador.	Registro de la revisión de los Acuerdos municipales y de los Decretos de carácter general emitidos por los Alcaldes, y de las demandas formuladas por motivo de inconstitucionalidad o ilegalidad de los mencionados actos.	Alcaldías. Concejos municipales. Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	7 de 18

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.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO	ES-DC-CT-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
		PÁGINA	8 de 18

				en las demás que el departamento tenga participación.	
Despacho del Gobernador. Entidades estatales. Personas jurídicas de derecho privado. Ciudadanía.	Solicitudes. Comunicaciones. Informes. Quejas. Denuncias	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 y denuncias	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.

HACER					
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. Secretarías de despacho. Dependencias.	Plan Estratégico de Comunicaciones aprobado	1. Implementar el Plan Estratégico de Comunicaciones.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Plan estratégico implementado, verificándose en los informes de seguimiento y	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	9 de 18

Institutos descentralizados. Ciudadanía. Entidades públicas de orden local, regional y nacional.				evaluación.	Secretarías de Despacho. Direcciones. Oficinas.
Despacho del Gobernador.	Directrices del manual de imagen corporativa. -	2. Implementar el manual de imagen corporativa.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	Manual de imagen corporativa implementado, con una línea gráfica adecuada y de impacto.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. Secretarías. Dependencias. Institutos descentralizados. ciudadanía. Todos los procesos. Entidades públicas.	Lineamientos de Gestión Documental y TRD del área.	3. Elaborar y organizar archivos fotográficos y archivos de prensa.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Archivo de prensa.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.
Despacho Gobernador. Secretarías. Dependencias Institutos descentralizados. Comunidad. Todos los procesos. Entidades Públicas de orden local, regional y nacional.	Requerimientos de las partes interesadas	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	Necesidades comunicacionales de los procesos. Requerimientos de las partes	5. Elaborar y difundir información sobre las acciones y actividades de las secretarías del despacho y sus dependencias, mediante campañas, mensajes y eventos institucionales en los diferentes medios de comunicación internos y externos (televisión, prensa,	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Boletines o comunicados de prensa, publicados en las redes sociales institucionales.	Medios de comunicación. Servidores públicos. Contratistas. Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	10 de 18

descentralizados. Ciudadanía. Todos los procesos. Entidades públicas de orden local, regional y nacional.	interesadas. Diagnósticos comunicacionales. Plan Estratégico de comunicaciones. Políticas públicas de comunicación.	radio, medios virtuales, redes sociales, intranet y sede electrónica).			
Medios de comunicación	Noticias, artículos, notas de prensa que mencionen a la administración departamental	6. Realizar monitoreo de medios de comunicación.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Documentación de las 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.	Bases de datos preliminares.	7. Actualizar la base de datos de periodistas y gabinete.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Bases de datos actualizadas	Despacho del Gobernador. Secretarías. Dependencias. Institutos descentralizados. Ciudadanía Todos los procesos. Entidades Públicas de orden local, regional y nacional.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	11 de 18

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 del Gobernador. Secretarías de Despacho. Direcciones.	Debates y proyectos de interés para el departamento de Santander. Informes. Cartas.	1. 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	Solicitudes de apoyo.	2. Servir de enlace y 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. Cartas. Correos e informes. Actas de reunión. Registros fotográficos.	Institucionalidad departamental.
Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Direcciones técnicas.	Solicitudes de acompañamiento notificadas por el Despacho del Gobernador	3. Presidir las delegaciones que representen al departamento cuando así lo disponga el Despacho del Gobernador.	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales	Registro fotográfico. Formato de asistencia.	Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Direcciones técnicas. Ciudadanía.
Servidores públicos de la administración departamental. Alcaldías municipales. Ciudadanía.	Inventario de sitios de interés turístico e histórico del Departamento de Información de expresiones	4. Implementar actividades 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. Divulgaciones. registros fotográficos.	Secretaria de Cultura y Turismo. Ciudadanía. Secretaria de Competitividad y Productividad.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO	ES-DC-CT-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
		PÁGINA	12 de 18

	sociales y culturales del Departamento.				
Servidores públicos de la administración departamental.	Solicitudes de préstamo de la Casa Santander.	5. 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 y préstamo de la casa Santander.	Ciudadanía. Funcionarios de la Casa Santander.

HACER					
SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	Actividades transversales del Proceso de Dirección y Comunicaciones				
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. Formato seguimiento al mapa de riesgos.	1. Realizar el reporte de evidencias e informe de seguimiento al mapa de riesgos, planes de acción y/o planes de mejoramiento.	Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales	Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos, planes de acción y/o planes de mejoramiento.	Oficina de Control Interno. Dirección de Sistemas integrados de Gestión
Gestión documental	Tablas de Retención Documental. Documentación	2. Remitir al equipo de Gestión Documental todos los archivos producidos en el proceso de Dirección y Comunicaciones para su registro y control.	Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Archivo de gestión. Transferencias al archivo central.	Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales Gestión Documental.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	13 de 18

<p>Despacho del Gobernador. Secretarías. Oficinas. Direcciones. Servidores públicos. Contratistas. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. DAFP.</p>	<p>Plan de Desarrollo Departamental. Estructura organizacional. Manual específico de funciones y competencias laborales. NTC ISO 9001:2015 gestión de calidad. NTC ISO 14001:2015 gestión ambiental. NTC ISO 45001:2018 gestión de seguridad y salud en el trabajo. Lineamientos MIPG.</p>	<p>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.</p>	<p>Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales Dirección SIG.</p>	<p>Procesos, caracterización, procedimientos, formatos, políticas, objetivos, normograma y demás lineamientos actualizados.</p>	<p>Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales Dirección SIG. Servidores públicos. Contratistas. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP</p>
<p>Despacho del Gobernador. Secretarías. Oficinas. Direcciones. Oficina de control interno. DAFP.</p>	<p>Ley 1474 de 2011, modificada por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022. Decreto 1122 de 2024.</p>	<p>4. Participar en la formulación, seguimiento, ejecución y monitoreo de las actividades programadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Gobernación.</p>	<p>Despacho del Gobernador. Secretaría Privada</p>	<p>Programa de Transparencia y Ética Pública de la Gobernación, formulado.</p>	<p>DAFP. Despacho del Gobernador. Secretarías de Despacho. Oficinas. Direcciones. Oficina de control Interno Entes de control. Ciudadanía. Veedurías. Secretaría de Transparencia de la presidencia.</p>

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	14 de 18

Contraloría General de Santander. Oficina de control interno	Planes de Auditoria notificados.	5. Recibir y atender la auditoria de control fiscal a los recursos del departamento de Santander.	Secretaría Privada. Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Informes de auditoría.	Contraloría General de Santander. Despacho del Gobernador. Secretarías de despacho. Oficinas. Ciudadanía.
Despacho del Gobernador. DAFP. Todas las Dependencia. Ciudadanía. Veedurías.	Política de participación ciudadana en la gestión pública. Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.	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.	Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Evidencias de participación en la formulación de la Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública, la cual posteriormente debe estar publicada en el botón participa de la página web.	Despacho del Gobernador. DAFP. Secretaría de transparencia de la presidencia. Secretarías de despacho. Oficinas. Direcciones. Entes de control. Veedurías. Ciudadanía.
Ciudadanos Grupos de interés internos y externos	PQRSDF recibidas	7. Brindar direccionamiento y respuesta de manera oportuna y eficaz a las PQRSDF presentadas al proceso.	Despacho del Gobernador. Secretaría Privada. Oficina de Prensa y Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	Respuesta a las PQRSDF. Traslados por competencia.	Despacho del Gobernador Secretarías de Despacho. Oficinas. Direcciones Ciudadanía. Oficina de control interno. Entes de control.
Secretarías de despacho. Oficinas. Direcciones.	Procesos y planes institucionales	8. Formular los indicadores para el seguimiento de los procesos y planes institucionales.	Secretaría Privada. Despacho del Gobernador. Oficina de Prensa y	Indicadores para el seguimiento de los procesos y planes institucionales,	Secretarías de despacho. Oficinas. Direcciones.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO	ES-DC-CT-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
		PÁGINA	15 de 18

			Comunicaciones. Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.	formulados.	Servidores públicos. Oficina de control interno.
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	9. 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.

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

RECURSOS			INDICADOR(ES)	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO		
Servidores públicos y contratistas.	Equipos de cómputo, impresoras, papelería y sistemas de comunicaciones (correo institucional, teléfono, Internet, Intranet, etc.), software y aplicativos.	Condiciones normales	Ver tablero de indicadores.	Ver mapa de riesgos.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	16 de 18

REQUISITOS APLICABLES

MIPG	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
<p>Políticas que lidera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. - Control Interno <p>Políticas en las que participa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación Institucional - Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público - Compras y Contratación Pública - Integridad - Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos - Servicio al Ciudadano - Participación Ciudadana en la Gestión Pública - Racionalización de Trámites - Gestión Documental - Gobierno Digital - Seguridad Digital - Defensa Jurídica - Mejora Normativa - Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional - Gestión de la Información Estadística - Gestión del Conocimiento y la Innovación <p>Políticas transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control interno 	<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>7.4. Comunicación.</p> <p>7.5. Información documentada.</p> <p>7.5.2. Creación y actualización.</p> <p>7.5.3. Control de la información documentada.</p> <p>8.1. Planificación y control operacional.</p> <p>8.2.1. Comunicación con el cliente.</p>	<p>5.2. Política ambiental.</p> <p>6.1.2 Aspectos ambientales.</p> <p>7.3. Toma de conciencia.</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>7. Apoyo.</p> <p>7.1. Recursos.</p> <p>7.2. Competencias.</p> <p>7.3. Toma de conciencia.</p> <p>7.4. Comunicación.</p> <p>7.5. Información documentada.</p> <p>7.5.1. Generalidades.</p> <p>7.5.2. Creación y actualización.</p> <p>7.5.3. Control de la información documentada.</p> <p>9. Evaluación del desempeño.</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.</p> <p>10. Mejora.</p> <p>10.1. Generalidades.</p>

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	17 de 18

	8.5. Producción y provisión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y Evaluación. 10. Mejora. 10.2. No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua		10.3. Mejora continua
--	---	--	-----------------------

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	ES-DC-CT-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/05/2025
PÁGINA	18 de 18

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	25/08/2022	Versión inicial adopción de la nueva estructura administrativa	AIDA MARGARITA HERNÁNDEZ ANGULO Secretaria Privada	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
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
2	06/05/2025	Se realiza actualización a la caracterización conforme a las nuevas dinámicas y requerimientos del proceso	JAHIR LAGOS RODRÍGUEZ Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones CAMILA DAZA MATEUS Directora de Gestión y Relaciones Gubernamentales	MAGDA MILENA OCAÑA CARDOZO Secretaria Privada