

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Siempre Adelante</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	16
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	05/09/2024
		<b>PÁGINA</b>	1 de 29

*República de Colombia*



*Gobernación de Santander*

# **MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	13
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	24/09/2021
		<b>PÁGINA</b>	2 de 29

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. GENERALIDADES DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ....	5
1.1. MARCO NORMATIVO .....	5
1.2. ALCANCE DEL MANUAL .....	5
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	5
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.5. MARCO CONCEPTUAL .....	6
2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....	9
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	10
3.1. MISIÓN .....	10
3.2. VISIÓN .....	11
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	11
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO .....	11
4.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	11
4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	11
4.4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y PROCESOS .....	11
5. LIDERAZGO .....	13
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	14
5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	18
5.2. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ENTIDAD. ....	18
6. PLANIFICACIÓN.....	18
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	18
6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	19
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	19
7. APOYO .....	19
7.1. RECURSOS.....	19
7.1.1. Gestión del Conocimiento y la innovación en la Gobernación .....	21
7.2. COMPETENCIA.....	22

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	13
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	24/09/2021
		<b>PÁGINA</b>	3 de 29

7.3	TOMA DE CONCIENCIA.....	22
7.4.	COMUNICACIÓN.....	22
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	22
8.	OPERACIÓN.....	22
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	23
8.1.2.	REQUISITOS LEGALES Y OTROS.....	23
8.1.3.	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	23
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	23
8.3.	DISEÑO DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	24
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS YSERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	24
8.5.	CONTROL DE LOS CAMBIOS.....	24
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	24
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	24
9.1.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	24
9.2	AUDITORIA INTERNA.....	24
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	25
10.	MEJORA.....	25
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	25
10.3.	MEJORA CONTINUA.....	25
11.	IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG.....	25
11.1.	DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG.....	25

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	4 de 29

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander nace de la búsqueda permanente de estrategias que le permitan a la Entidad satisfacer las necesidades de los ciudadanos, garantizar la integridad física y mental de sus funcionarios, el permanente compromiso con la protección del medio ambiente y el cumplimiento a la normatividad legal vigente, además del cumplimiento de los lineamientos impartidos del Gobernador de Santander y líderes de procesos. Este manual describe los elementos básicos y estratégicos para el cumplimiento de los requisitos de los Sistemas Integrados de Gestión, los cuales se encuentran determinados en las normas, Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El Manual de Sistemas Integrados de Gestión es comunicado a las partes interesadas en la INTRANET [https://intragober.santander.gov.co/?page\\_id=18348](https://intragober.santander.gov.co/?page_id=18348) de manera controlada. El presente documento se encuentra en cumplimiento de los requisitos de control documental.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	5 de 29

## 1. GENERALIDADES DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Manual Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander, en el marco de las facultades otorgadas a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión mediante Decreto No. 333 de 2021, proporciona las directrices para desarrollar el cumplimiento de los requisitos de las normas técnicas internacionales en las que se encuentra certificada la Gobernación de Santander, aplicables a los procesos Estratégicos, Misionales, de Evaluación y de Apoyo, bajo los esquemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; buscando el cumplimiento de la legislación aplicable y de los objetivos institucionales para mejorar continuamente el desempeño de la Entidad.

### 1.1. MARCO NORMATIVO

- NTC ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Todos los requisitos
- NTC ISO 14001:2015: Sistemas de Gestión Ambiental. Todos los requisitos con orientación para su uso
- NTC ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Todos los requisitos
- NTC ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1803 de 2015. Decreto único reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG
- Decreto 493 de 2018: Por el cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Departamental de Gestión y Desempeño del Departamento de Santander.
- Decreto 064 de 2022. Por medio del cual se compila el reglamento para el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.
- Resolución No. 18436 de 2021. Por medio de la cual se modifica la Resolución 12926 de 2020 la cual adopta la política para la gestión integral del riesgo en la Gobernación de Santander.

### 1.2. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual aplica para todos los procesos que componen el sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander.

### 1.3. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos, para el cumplimiento de requisitos del Sistema Integrado de Gestión que se encuentra implementado dentro de la Gobernación de Santander y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	6 de 29

#### 1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos aplicables a los Sistemas Integrados de Gestión implementados en la Gobernación de Santander.
- Orientar a las partes interesadas, para el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.

#### 1.5. MARCO CONCEPTUAL

- **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada y otra situación no deseable.
- **Acciones preventivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Aspecto ambiental:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Auditor:** Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión Integrado con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **Desempeño ambiental:** Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	7 de 29

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **Estructura de la entidad:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión para lograr
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas con el fin de genera resultados que atiendan los Planes de Desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad de servicio.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo ambiental:** Resultado a lograr establecido por la organización, coherente con su política ambiental.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Objetivo SST:** Dirección general establecido por la organización para lograr resultados específicos coherentes con la política de SST.
- **Organización:** Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.
- **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tiene interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	8 de 29

- **Política ambiental:** Intenciones y dirección de una organización relacionadas con el desempeño ambiental, como lo ha expresado formalmente la alta dirección.
- **Política de Administración del Riesgo:** establece la metodología para la identificación, el análisis, la valoración, diseño de controles y el tratamiento de los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de su misión, así como la actuación preventiva, detectiva y correctiva para asumir, reducir y mitigar el riesgo e igualmente determina los planes de contingencia o acción, ante la materialización del riesgo.
- **Política de la calidad de una entidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Política de SST:** Intenciones de la organización para prevenir lesiones y deterioro de la salud en los trabajadores, así como la proporción de lugares de trabajos seguros y saludables.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procesos tercerizados:** Son los procesos que son entregados para su desarrollo a terceros en su totalidad, lo anterior debe entenderse como el desarrollo de las actividades del planear, hacer, verificar y actuar de dichos procesos.
- **Producto y/o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función a su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Seguridad y salud en el Trabajo(SST):** Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales



	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	9 de 29

y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- **Sistema de Gestión Ambiental:** Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Sistemas de gestión de SST:** Conjunto de elementos de la organización que interactúan para establecer e implementar su política y gestionar sus riesgos de SST.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Valoración del riesgo:** Proceso de evaluar el (los) riesgo(s) que surgen de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el (los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

## 2 GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

La Gobernación de Santander es una entidad del orden territorial, del nivel departamental, y su estructura administrativa se encuentra definida mediante Decreto 539 de 2021 modificado parcialmente por el Decreto No. 499 de 2022.

A continuación, en la siguiente tabla se encuentran los datos generales de la entidad.

*Tabla 1. Datos generales de la entidad*

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b>
<b>NIT</b>	890.201.235-6
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	GOBERNADOR DE SANTANDER
<b>DIRECCIÓN DE LAS SEDES</b>	
<b>SEDE PRINCIPAL</b>	Calle 37 N° 10-30 Palacio Amarillo Bucaramanga.
<b>CASA SANTANDER BOGOTÁ</b>	Carrera 5a # 39, Bogotá
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	Calle 45 N° 11-52, Bucaramanga

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	10 de 29

<b>LABORATORIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA</b>	Cl. 56 #2W-68, Bucaramanga
<b>CENTRO DE ACOPIO PAI</b>	Carrera 10 No 23 – 40 Bucaramanga.
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE</b>	Calle 48 N° 27 A - 48 Piso 4 - Bucaramanga
<b>SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</b>	Carrera 25 No. 34 - 73 Bucaramanga
<b>DIRECCIÓN OFICINA DE PASAPORTES</b>	Centro Comercial el Cacique, subsotano Oficina 10-Bucaramanga
<b>DIRECCIÓN DE CASA DE PARTICIPACIÓN (SECRETARÍA DEL INTERIOR)</b>	Carrera 25 No. 24 – 26 Bucaramanga
<b>OFICINA DEL ARCHIVO DEPARTAMENTAL</b>	Carrera 4 No 5 – 04 Floridablanca
<b>OFICINA PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES</b>	Calle 5 No. 3-18 Oriente Floridablanca
<b>SECRETARÍA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	Calle 48 No. 27A – 48 Piso 4 Bucaramanga.
<b>DIRECCIÓN DEL FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES</b>	Calle 48 No. 27A – 48 Piso 4 Bucaramanga.

## LÍNEAS DE ATENCIÓN

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 95 00 20  
Línea móvil: 350 4191000 (Llamadas, mensajes de texto, WhatsApp)  
Secretaría de Salud: (+57 7) 633 6233  
Teléfono (PBX) Palacio Amarillo: (+57 7) 6910880  
Teléfono (PBX) Secretaría de Salud: (+57 7) 6970000  
Fax: (+57 7) 633 98 89

## OFICINA DE PASAPORTES

Teléfono(PBX): (+57 7) 691 08 80 Ext. 1051  
Teléfono a nivel nacional las 24 horas para información general: 01 8000 97 98 99  
Teléfono Ministerio de Relaciones Exteriores: (+57 1) 382 69 99


## HORARIOS

Horario: lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 1:00 a 5:00 p.m.  
Oficina de Pasaportes: lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 1:00 a 5:00 p.m.

## 3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

### 3.1. MISIÓN

La Gobernación de Santander es un organismo de dirección, planificación y promoción del desarrollo económico, social y ambiental, que cumple funciones de intermediación y coordinación entre el

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	11 de 29

Gobierno Nacional y los municipios de Santander, así como de apoyo, complementariedad y subsidiariedad a la gestión local.

### 3.2. VISIÓN

Se tiene la visión de un Santander que para 2027 presente finanzas sanas. Esto incluye un mejoramiento sustancial del recaudo de rentas; mayor cobertura de agua potable; una efectiva intervención de los ríos que necesitaron mejorar la calidad del agua; una adecuada red hospitalaria; el fortalecimiento del bilingüismo como una plataforma para impulsar industrias turísticas que generan la llegada de mayores recursos a todo nivel y un sector agrario empoderado y con más hectáreas cultivadas aprovechando una mejor conectividad por la red vial.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El contexto interno y externo de la Entidad se encuentra incorporado en el Plan de Desarrollo Departamental vigente el cual es un proceso social continuo, permanente y sostenible orientado a la identificación de una serie de objetivos, estrategias, metas, procedimientos y recursos disponibles, que respondan a los propósitos de progreso y bienestar identificados en un momento dado por la sociedad. Adicionalmente cada proceso cuenta con un análisis de su contexto a través de la metodología de la matriz DOFA el cual se encuentra disponible en la intranet de la Gobernación de Santander.

### 4.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identificaron y priorizaron en cada proceso de la Entidad, en el formato MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS código ES-SIG-RG-50. Se ha planificado que el seguimiento de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas se realizarán anualmente, si de esta revisión se identifican cambios deberán comunicarse a todos los servidores públicos que pertenecen al proceso.

### 4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del sistema integrado de gestión aplica para los 15 procesos identificados en la entidad que comprende las sedes especificadas en el numeral 2 del presente documento.

### 4.4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y PROCESOS

La Gobernación de Santander ha determinado 15 procesos como se puede ver en el Gráfico 1. Mapa de Procesos de la Gobernación de Santander, que se integra a través de los siguientes macroprocesos.

- **ESTRATÉGICOS.** Procesos que establecen políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Se encuentra los siguientes:

1. Planificación Estratégica
2. Atención al Ciudadano

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	12 de 29

3. Sistemas Integrados de Gestión
4. Dirección y Comunicaciones
5. Gestión Estratégica del Talento Humano

- **MISIONALES.** Procesos que dan lugar a la formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos y a la prestación de los trámites y servicios. Se encuentran los siguientes:

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

- **APOYO.** Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Está conformado por:

1. Gestión Jurídica
2. Tecnologías de la Información y Comunicación
3. Gestión Financiera
4. Administración Institucional
5. Compras y Contratación Pública

- **EVALUACIÓN.** Proceso que monitorea y alerta sobre el cumplimiento de los objetivos. El proceso que lo conforma es:

1. Control y Evaluación

Ha identificado las entradas requeridas y las salidas esperadas, así como la secuencia e interacción de estos procesos en las caracterizaciones establecidas de cada proceso en el formato código “ES-SIG-RG-22”, el cual es codificado de acuerdo a lo establecido en el manual de control de documentos según cada proceso.

Cada proceso cuenta con la caracterización, procedimientos, formatos y registros, manuales, guías instructivos y planes, normograma, mapa de riesgos e indicadores, matriz de información y comunicación pertinentes establecidos, los cuales se envían a la Dirección de Sistemas Integrados debidamente firmados y escaneados, estos son revisados periódicamente por los responsables de los procesos con la ayuda del grupo de trabajo de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión.

La interrelación de los procesos se evidencia en la siguiente tabla.

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	13 de 29

Gráfica 1. Mapa de Procesos de la Gobernación de Santander



Fuente: disponible en la página web de la entidad

## 5. LIDERAZGO

A medida que se reconocen procesos al interior de la entidad, también es importante asignar o reconocer la responsabilidad existente para cada uno de los procesos. Los métodos participativos que involucren a diferentes personas al interior de la entidad pueden ser útiles para identificar responsables y asignar responsabilidades a medida que es necesario y también pueden servir para identificar

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	14 de 29

responsabilidades compartidas o individuales que no eran tenidas en cuenta. En este punto, es importante tener en cuenta que, aunque puede haber distintos actores involucrados en la ejecución de un proceso, ya que dentro de él se realizan múltiples actividades clave, la responsabilidad de su adecuada operación recae sobre una o varias personas, es decir, que no solo los directamente involucrados en los procesos son los únicos responsables, también lo son quienes deben rendir cuentas de la adecuada operación de estos.

## 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose de que se establezcan la política y los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión y que éstos sean compatibles con el contexto y la Dirección Estratégica de la Entidad.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de la Entidad.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose de que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Promoviendo la mejora al Sistema Integrado de Gestión.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Cumpliendo el marco constitucional y legal para lo cual fue creada la Gobernación de Santander y enfoca sus actividades en procura de la satisfacción del cliente al considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.

El Gobernador de Santander mediante Decreto No. 333 del 26 de julio de 2021 deroga el Decreto No. 370 del 2015 y adopta el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad bajo las normas NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018 estableciendo la responsabilidad de la reglamentación para la operatividad del sistema integrado de gestión en la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión. De acuerdo con estas facultades se definen los líderes de cada uno de los procesos como se detalla a continuación:

 <i>República de Colombia</i> <i>Colombiana de Santander</i>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	15 de 29

Tabla 2: Interrelación de procesos y sus responsables

MACROPROCESOS	SIGLA	PROCESOS	DEPENDENCIAS O GRUPOS	SIGLA	LÍDER DEL PROCESO
ESTRATEGICOS	ES	Planificación Estratégica	Secretaría de Planeación	PE	Secretario de Planeación
			Dirección de Desarrollo Regional y Territorial y sus grupos de trabajo		
			Dirección de Proyectos y Regalías y sus grupos de trabajos		
		Sistema Integrado de Gestión	Grupo de Calidad	SIG	Director de Sistemas Integrados de Gestión
			Grupo de Gestión Ambiental		
			Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo		
		Dirección y Comunicación	Despacho del Gobernador	DC	Secretario Privado
			Secretaria Privada		
			Prensa y Comunicaciones		
		Gestión Estratégica del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	GETH	Director de Talento Humano
Atención al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	AC	Director de Atención al Ciudadano		
	Grupo de Pasaportes				
EVALUACIÓN	EV	Control y Evaluación	Oficina de Control Interno	CYE	Jefe Oficina de Control Interno
MISIONALES	MI	Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de Agricultura, direcciones y grupos de trabajo	DSC	Secretario de Agricultura
			Secretaría de Competitividad, direcciones y grupos de trabajo		Secretario de Competitividad
			Secretaría de Cultura y Turismo, direcciones y grupos de trabajo		Secretario de Cultura y Turismo
			Secretaría de Desarrollo, direcciones y grupos de trabajo		Secretario de Desarrollo
			Secretaría de Infraestructura, direcciones y grupos de trabajo		Secretario de Infraestructura



**MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
<b>VERSIÓN</b>	15
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
<b>PÁGINA</b>	16 de 29


MACROPROCESOS	SIGLA	PROCESOS	DEPENDENCIAS O GRUPOS	SIGLA	LÍDER DEL PROCESO		
			Secretaría de Mujer y Equidad de Género, direcciones y grupos de trabajo		Secretario de Mujer y Equidad de Género		
			Secretaría Ambiental, direcciones y grupos de trabajo		Secretario Ambiental		
			Secretaría de Vivienda, direcciones y grupos de trabajo		Secretario de Vivienda		
		Salud y Seguridad Social	SS	Secretario de Salud	Secretaría de Salud	SS	Secretario de Salud
					Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud		
					Dirección de Salud Integral		
		Seguridad y Convivencia	SYC	Secretario del Interior	Secretario del Interior	SYC	Secretario del Interior
					Gestión del Riesgo		Jefe de Oficina de Gestión del Riesgo
		Gestión Educativa	GE	Secretaria de Educación y sus direcciones y grupos	GE	Secretario de Educación	
		APOYO	AP	Gestión Jurídica	Oficina Jurídica	GJ	Jefe de Oficina Jurídica
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios – Sec. Salud	Director de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios. Sec. Salud.						
Grupo de Apoyo Jurídico – Despacho Secretaría de Educación	Coordinador del Grupo de Apoyo Jurídico. Secretaría de Educación.						
Administración Institucional	AI			Secretario Administrativo	Secretaría Administrativa	AI	Secretario Administrativo
					Dirección de Recursos Físicos		
					Oficina de Control Disciplinario		
					Grupo de Gestión Documental		
Tecnologías de la información	TIC			Secretaría TIC, direcciones y	TIC	Secretario TIC	




**MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE  
GESTIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
<b>VERSIÓN</b>	15
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
<b>PÁGINA</b>	17 de 29

MACROPROCESOS	SIGLA	PROCESOS	DEPENDENCIAS O GRUPOS	SIGLA	LÍDER DEL PROCESO
			grupos de trabajo		
		Compras y Contratación Publica	Oficina de Contratación	CCP	Jefe de Oficina de Contratación
		Gestión Financiera	Secretaría de Hacienda, direcciones y grupos de trabajo	GF	Secretario de Hacienda
			Dirección de Presupuesto		
			Dirección de Contabilidad		
			Dirección de Tesorería		
			Dirección de Ingresos		
			Dirección de Cobro Coactivo		
			Dirección del Fondo Territorial de Pensiones		
			Dirección Administrativa y de Control Financiera – Sec. Salud		
			Dirección Administrativa y Financiera – Sec. Educación		

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	18 de 29

## 5.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Gobernación de Santander está comprometida en planificar, dirigir y promocionar el desarrollo Económico, Político, Social, Cultural, Ambiental, Sostenible y Competitivo del Departamento, para mejorar el bienestar de los ciudadanos, cumpliendo sus competencias constitucionales y legales, ejerciendo las funciones administrativas de coordinación, complementariedad e intermediación y actuando con sentido de pertenencia bajo criterio de eficacia, efectividad y transparencia, lo cual permite articular esfuerzos para el cumplimiento de las metas trazadas en el plan de Desarrollo Departamental. Para ello se cuenta con un talento humano competente, con actitud permanente de servicio, comprometido con satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.

Como entidad pública, procederá de forma responsable con la protección al medio ambiente, contribuyendo al uso racional de los recursos naturales, a la prevención de la contaminación y al control y reducción de los impactos ambientales asociados a sus actividades y operaciones.

Tiene como prioridad proteger la seguridad y salud de los servidores públicos y visitantes mediante la planeación, implementación, verificación y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la identificación y eliminación de los peligros y la evaluación, valoración y reducción de los riesgos a los cuales se encuentren expuestos en sus lugares de trabajo y que puedan afectar el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos y demás partes interesadas, mediante el establecimiento de los controles respectivos, con el fin de establecer las acciones que contribuyan a la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, así mismo genera mecanismos para la consulta y participación de los servidores públicos y sus representantes.

Esta política se aplica y difunde en todos los lugares de trabajo y a todos los niveles de la Gobernación de Santander, estará accesible a visitantes y a cualquier persona que preste servicios a la Entidad independientemente de su forma de contratación y será revisada y actualizada acorde a los cambios normativos y legales asociados al Sistema Integrado de Gestión.


### 5.2. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ENTIDAD.

La Alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la entidad; actualmente se cuenta un Manual de Roles identificado con el código “AP-AI-MA-02” dentro del proceso Administración Institucional en el cual se identifican y establecen los roles, las habilidades y actitudes y las responsabilidades con las que debe contar cada rol.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Teniendo la política institucional para la administración de riesgos formulada y aprobada en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la entidad define con cada líder de proceso sus riesgos y el manejo que le dará a cada uno de ellos, así como la elaboración de mapas de riesgos bajo los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo vigente de la Gobernación de Santander.

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	19 de 29

Los responsables de liderar procesos identifican y evalúan los riesgos, definen los controles y las acciones para evitar su materialización, los consolidan en el mapa de riesgos de gestión y seguridad digital y mapa de riesgos de corrupción. Cuatrimestralmente rinden informe de la Gestión de los Riesgos de su proceso a la oficina de Control Interno y a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión de acuerdo con las responsabilidades definidas en la política de la Entidad.

## 6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. Cumplir con las metas definidas en el Plan de Desarrollo Departamental.
2. Incrementar el nivel de competencias de los funcionarios públicos que soporta la Gobernación de Santander.
3. Garantizar una atención al ciudadano con eficiencia y eficacia.
4. Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
5. Implementar acciones que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.
6. Planificar y ejecutar acciones eficaces para controlar los aspectos ambientales asociados a las actividades y operaciones de la entidad que puedan generar impactos en el medio ambiente.
7. Proteger a los servidores públicos y visitantes de la Gobernación de Santander de lesiones y enfermedades a través de la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles eficaces.

## 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS


La Gobernación de Santander actualmente posee un formato de matriz de planificación de cambios con el código “ES-SIG-RG-57” para cada proceso; en esta matriz se debe evidenciar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del Sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## 7. APOYO

### 7.1. RECURSOS


**Estructura Administrativa.** La estructura organizacional de la Gobernación de Santander está definida mediante Decreto No. 539 de 2021 y cuenta con las siguientes dependencias:

1. Despacho Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural
2. Dirección de Gestión Rural e innovación Agropecuaria
3. Despacho Secretaria de Cultura y Turismo
4. Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio
5. Despacho Secretaría de Desarrollo Social
6. Despacho Secretaría de Desarrollo Social
7. Dirección de Desarrollo Social
8. Dirección del Adulto Mayor y Población con Discapacidad
9. Dirección de Juventudes
10. Despacho Secretaria Mujer y Equidad de Género
11. Dirección de Equidad y Género
12. Despacho Secretaría de Educación
13. Dirección Administrativa y Financiera

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	20 de 29

14. Dirección de Talento Humano Docente
15. Dirección Estratégica
16. Dirección de Permanencia Escolar
17. Despacho Secretaría Administrativa
18. Dirección de Recursos Físicos
19. Dirección de Talento Humano
20. Dirección de Atención al Ciudadano
21. Oficina de Contratación
22. Despacho Secretaria de Hacienda
23. Dirección de Presupuesto
24. Dirección de Contabilidad
25. Dirección de Tesorería
26. Dirección de Ingresos
27. Dirección del Fondo Territorial de Pensiones
28. Dirección de Cobro Coactivo
29. Despacho Secretaria de Infraestructura
30. Dirección de Proyectos de Infraestructura
31. Dirección de Gestión de Infraestructura
32. Dirección de Aguas y Saneamiento básico
33. Dirección de Asuntos Minero energéticos
34. Despacho Secretaría del Interior
35. Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal
36. Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana
37. Dirección de Atención Integral a las Víctimas
38. Despacho Secretaria de Planeación
39. Dirección de Desarrollo Regional y Territorial
40. Dirección de Proyectos y Regalías
41. Dirección de Sistemas Integrados de Gestión
42. Despacho Secretaría De tecnologías de la Información y las Comunicaciones-SETIC
43. Dirección de Sistemas de Información
44. Dirección de Gobierno Digital
45. Despacho Secretaria de Vivienda y Hábitat sustentable
46. Dirección de desarrollo de Programas de Vivienda y Hábitat
47. Despacho Secretaría Ambiental
48. Dirección de Asuntos Ambientales
49. Despacho Secretaría de Competitividad y Productividad
50. Dirección de Desarrollo Empresarial
51. Despacho Secretaría de Salud
52. Dirección de Salud Integral
53. Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios
54. Dirección Administrativa y de Control Financiero
55. Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control
56. Dirección de Planeación y de Mejoramiento en Salud

**Planta de Personal.** La Gobernación de Santander tiene una planta de personal compuesta de la siguiente manera:

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	21 de 29

<b>TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACION DE SANTANDER</b>					
<b>PLANTA CENTRAL</b>		<b>SECRETARIA DE SALUD</b>		<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	
<b>NIVEL DE CARGO</b>	<b>CANTIDAD DE FUNCIONARIOS</b>	<b>NIVEL DE CARGO</b>	<b>CANTIDAD DE FUNCIONARIOS</b>	<b>NIVEL DE CARGO</b>	<b>CANTIDAD DE FUNCIONARIOS</b>
DIRECTIVOS	57	DIRECTIVOS	6	DIRECTIVOS	0
ASESOR	8	ASESOR	3	ASESOR	0
PROFESIONAL	221	PROFESIONAL	74	PROFESIONAL	39
TECNICO	34	TECNICO	107	TECNICO	30
ASISTENCIAL	181	ASISTENCIAL	84	ASISTENCIAL	902
<b>TOTAL</b>	<b>501</b>	<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>TOTAL</b>	<b>971</b>

Los recursos tecnológicos se pueden evidenciar con la sede electrónica de la Gobernación, página web, INTRANET, software, hardware, conectividad, activos de información administrados por la secretaria de las tecnologías y las comunicaciones y la secretaría administrativa - Dirección de recursos físicos

Los recursos financieros de la Entidad se asignan de acuerdo a los proyectos y metas definidas en el Plan de Desarrollo Departamental, Plan de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones y se encuentran evidenciados en el presupuesto de rentas y gastos de cada vigencia. Será necesario durante este ejercicio tener presente la labor que por competencia le corresponde a la secretaria de Hacienda y Planeación para la definición de criterios en la asignación de estos recursos.


### **7.1.1. Gestión del Conocimiento y la innovación en la Gobernación**

La gestión del conocimiento en la Gobernación esta soportado en la implementación de la política de gestión del conocimiento y la innovación a través de la construcción del inventario de conocimiento explícito, inventario de conocimiento tácito, herramientas de uso y apropiación, realizar analítica institucional y fomentar una cultura de compartir y difundir el conocimiento.

El conocimiento en la entidad está sustentado en las competencias y funciones asignadas a los Departamentos por constitución, la ley y la normatividad vigente.

Las principales herramientas dispuestas por la entidad para la conservación y difundir el conocimiento son:

- Sede electrónica
- Sede electrónica, link de Transparencia y acceso a la información pública, atención al Atención al ciudadano, botón participa, Trámites y servicios.
- INTRANET.
- Documentación de los procesos en el Sistema Integrado de Gestión.
- Sistemas de información.
- Archivos de Gestión de las secretarías, oficinas y direcciones.
- Archivo departamental.
- Sistema financiero
- Aplicativos de la entidad

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	22 de 29

## 7.2. COMPETENCIA

La Gobernación de Santander establece la competencia del personal en el manual de funciones que se evidencia en los Decretos No 540 de 2021 “Por el cual suprimen y crean unos empleos de libre nombramiento y remoción se crean unos empleos de carrera administrativa y se fija la planta de empleos de la administración central de la Gobernación de Santander”, Decreto No 541 de 2021”Por el cual se suprime y crea un empleo de libre nombramiento y remoción y se fija la planta de empleos de la secretaria de salud departamental de la gobernación de Santander” Decreto No 542 2021 “Por el cual se expide el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la administración departamental y se dictan otras disposiciones”.

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Gobernación de Santander establece la toma de conciencia a través de la inducción, Reinducción, y el Plan Institucional de Capacitación de todos los servidores públicos.

## 7.4. COMUNICACIÓN

La Gobernación de Santander ha documentado por procesos en la Matriz de Comunicación Informativa código “[AP-TIC-RG-04](#)”, y en la matriz de información organizacional con código “[AP-TIC- RG-03](#)” la comunicación interna y externa de toda la entidad.

## 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA


La entidad cuenta con una estructura documental como se puede ver en la gráfica 3. Estructura Documental. De igual manera se ha establecido el Listado Maestro de Documentos, que contiene la relación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander, donde se describe los cambios realizados a cada documento, la versión actualizada, a que proceso pertenece, tipo de documento, almacenamiento y retención documental.

Todo el almacenamiento y custodia de la documentación de la Gobernación de Santander es de responsabilidad de cada Secretaría y Oficina hasta cuando se entrega a la Secretaría administrativa–Grupo de Gestión Documental. Este almacenamiento y archivo se rige por la Ley General de Archivo.

Los cambios en la documentación se deben realizar cada vez que surja un cambio en la normatividad aplicable al proceso que afecte alguno de los tipos documentales, como resultado de una no conformidad u oportunidad de mejora, con el objetivo de racionalizar un trámite o un OPA y cuando se realice revisión de la documentación para garantizar su funcionalidad y mejora continua, es por esta razón que se deberá realizar la actualización periódica de los documentos por lo menos una vez en cada cambio de vigencia de Gobierno.

## 8. OPERACIÓN

La Gobernación de Santander establece, planifica, implementa y controla sus procesos para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios de las partes interesadas.

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	23 de 29

## 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La entidad ha identificado los aspectos e impactos ambientales significativos, peligros y riesgos prioritarios. Adoptando los siguientes programas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo para realizar control operacional a sus aspectos e impactos ambientales y a sus peligros y riesgos.

- Programa de Gestión Integral de Residuos.
- Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Agua.
- Programa de Gestión para el Uso Eficiente de la Energía.
- Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Papel.
- Programa de Vigilancia Epidemiológico para la Prevención del Riesgo Psicosocial.
- Programa de Vigilancia Epidemiológico para la Prevención de Desordenes Osteomusculares de Origen Laboral.
- Programa de Gestión para la Prevención del Riesgo Cardiovascular.
- Programa de Inspecciones para Prevención de Accidentes de Trabajo.

Para el sistema de gestión ambiental de la entidad en el formato ES-SIG-RG-144 se identifican y evalúan los requisitos legales, en el cual se relacionan el tipo de requisito, la norma, la fecha de emisión, el ente emisor, el objeto, los artículos aplicables, la evidencia y evaluación del cumplimiento de estas. Además, para la identificación y evaluación de requisitos legales se creó un procedimiento código ES-SIG-PR-13, el cual nos permite definir la metodología para identificar, acceder, actualizar, evaluar y comunicar los requisitos legales suscritos por la entidad aplicable a sus actividades, productos y servicios prestados.

### 8.1.2. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

Para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad se encuentran identificados en la Matriz de Requisitos Legales código: ES-SIG-RG-44, en la cual se relaciona el tipo de requisito, la norma, la fecha de emisión, el ente emisor, el objeto, los artículos aplicables y el cumplimiento de las mismas. Para la identificación y evaluación se creó un procedimiento denominado Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros Aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo, el cual nos permite definir la metodología para identificar, acceder, actualizar, evaluar y comunicar los requisitos legales suscritos por la entidad aplicable a sus actividades, instalaciones, productos y servicios prestados.


Los otros requisitos de la entidad están identificados en los nomogramas de cada proceso.

### 8.1.3. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Las emergencias identificadas por incidentes o accidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo se identifican y controlan en el plan de preparación y respuesta de emergencias de la gobernación de Santander código: ES-SIG-PL-02.

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Entidad ha determinado los requisitos para los productos y servicios que la Gobernación ofrece en las disposiciones Constitucionales y Legales que rigen a los Departamentos.

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	24 de 29

### **8.3. DISEÑO DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Administración Departamental no se considera pertinente la aplicación de este punto, dado que los requisitos legales establecen las condiciones para la prestación de los servicios de la Entidad.

### **8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

La Entidad controla los productos y servicios suministrados externamente a través de la selección de proveedores en las diferentes modalidades de contratación, con: la aplicación de pólizas de garantías, con el objeto contractual, los alcances estipulados en cada contrato y/o convenio, contratando interventorías cuando sea el caso y asignando supervisores a los contratos y/o convenios.

### **8.5. CONTROL DE LOS CAMBIOS**

La Entidad definió un formato para registrar la planificación del cambio, establecer las acciones, los recursos, los responsables y el tiempo de ejecución para controlar los cambios en el Sistema por modificaciones en los requisitos legales, en la infraestructura, en la tecnología, en el traslado de oficinas y en la estructura organizativa.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1. GENERALIDADES**

La medición, el análisis, seguimiento y evaluación de la mejora del Sistema Integrado de Gestión se llevan a cabo mediante la recolección, análisis de datos, interpretación de resultados y definición de acciones a tomar con el fin de demostrar la conformidad de los requisitos del servicio y la mejora continua del SIG.

La Gobernación ha definido el despliegue estratégico y la tabla de indicadores, donde se reúne la información referente a objetivos del Sistema Integrado de Gestión con sus respectivos indicadores, metas y frecuencia de medición.


#### **9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La Dirección de Atención al Ciudadano mide la satisfacción del usuario y entrega informes periódicos de estos resultados.

### **9.2 AUDITORIA INTERNA**

La Entidad realiza Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados en coordinación con la Oficina de Control Interno, para validar el cumplimiento de sus requisitos Constitucionales, Legales, Normativos y los que la entidad ha suscrito. Se ha establecido y documentado el procedimiento de Auditoría Interna, los formatos para el programa, el plan y el informe de auditoría interna.



	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	25 de 29

### 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la Alta Dirección se llevan a cabo teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Revisión por la Dirección, la cual describe las actividades para llevar a cabo la revisión del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Gobernación, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas, planes y objetivos trazados y realizar el respectivo control y retroalimentación para la mejora continua.

## 10. MEJORA

### 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Gobernación de Santander establece y mantiene un procedimiento “Acción de mejora continua y preventiva código [“ES-SIG-PR-03”](#)”, el cual tiene por objeto definir la metodología de trabajo que se utiliza para identificar y corregir las causas reales y potenciales que provocan las No Conformidades.

### 10.3. MEJORA CONTINUA

La Gobernación de Santander mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión con los resultados de la revisión por la Dirección, con las No Conformidades de Auditorias y el análisis de los indicadores.


## 11. IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG

### 11.1. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG


La Gobernación de Santander a partir de la expedición del Decreto 1499 de 2017 establece los lineamientos para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas con el fin de genera resultados que atiendan los Planes de Desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad de servicio.

Se conformó la institucionalidad de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG, con la expedición de los Decretos 493 del 10 de diciembre de 2018 por el cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Departamental de Gestión y Desempeño del Departamento de Santander y el Decreto 494 del 10 de diciembre del 2018 por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se organizó el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Gobernación de Santander. Dicho Decreto ha sido modificado estando actualmente vigente el Decreto No. 064 de 2022.

Los responsables de la gestión e implementación de cada una de las políticas se establecen en dicho decreto así:

 <i>República de Colombia</i> <i>Colombiana de Santander</i>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	26 de 29


<b>DIMENSIÓN</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
TALENTO HUMANO	Gestión Estratégica del Talento Humano	Secretario(a) Administrativo(a) Director(a) de Talento Humano
	Integridad	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Planeación Institucional	Secretario(a) de Planeación Director(a) de Desarrollo Territorial y Regional
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Secretario(a) de Hacienda Director(a) de Presupuesto
	Compras y Contratación Pública	Jefe Oficina de Contratación
GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos	Secretario(a) de Planeación Director Sistemas Integrados de Gestión
	Gobierno Digital	Secretario(a) TIC Director(a) de Sistemas de Información
	Seguridad Digital	Director(a) de Gobierno Digital
	Defensa Jurídica	Jefe Oficina Jurídica
	Mejora Normativa	
	Servicio al Ciudadano	Secretario(a) Administrativo(a) Director(a) de Atención al Ciudadano
	Racionalización de Trámites	Director(a) de Gobierno Digital
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Secretario(a) de Planeación Director(a) de Desarrollo Territorial y Regional
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Secretario(a) de Planeación Director(a) de Desarrollo Territorial y Regional
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Despacho del Gobernador Secretaría Privada
	Gestión Documental	Secretario(a) Administrativo(a)
	Gestión de la Información Estadística	Secretario(a) de Planeación
GESTIÓN DEL	Gestión del Conocimiento y	Secretario(a)

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	27 de 29

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>POLÍTICA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
CONOCIMIENTO	la Innovación	Administrativo(a) Secretario(a) de Planeación Director(a) de SIG Secretario(a) TIC
CONTROL INTERNO	Control Interno	Secretaria Privada

Para realizar la medición del grado de implementación de las políticas de gestión y desempeño del MIPG, la Gobernación de Santander adoptó las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública creó:

- ✓ Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG): Este formulario recopila la información de las entidades sobre la implementación de las políticas y emite el índice de desempeño institucional (IDI), según el resultado se define la toma de decisiones, ajustes a los planes de acción y desarrollo de las políticas.
- ✓ Matriz de Autodiagnóstico: Es una herramienta que permite conocer el estado de las políticas, a partir de un ejercicio de autoevaluación que se realizan cada que la entidad lo considere pertinente.
- ✓ La Gobernación de Santander por medio de la Dirección del SIG, elaboró una Herramienta online (link [Herramienta MIPG](#)) que permite el acceso de los funcionarios para consultar, verificar, monitorear, evaluar y tomar acciones en la implementación de las políticas.

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	28 de 29

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
0	28/11/2008	Creación del documento	Oficina Gestión de la Calidad	Gobernador
1	2012	Se actualiza Manual de Calidad	Oficina Gestión de la Calidad	Gobernador
5	05/04/2013	Actualización de acuerdo las directrices de la Actual Administración Departamental	Oficina Gestión de la Calidad	Gobernador
6	30/09/2015	Se actualiza el nombre del Manual y se integra con los componentes de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental	Director Sistemas Integrados de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
7	03/11/2015	Actualización de código, fecha y versión por migración del sistema	Director Sistemas Integrados de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
8	24/08/2016	Actualización del sistema	Director Sistemas Integrados de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
9	08/11/2016	Actualización de código, fecha y versión por migración del sistema	Director Sistemas Integrados de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
10	19/07/2017	Actualización de los requisitos normativos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015	Facilitador del Sistema Integrado de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
11	20/10/2020	Actualización de los requisitos normativos Decreto 1499 de 2017 – MIPG. Actualización Estructura Organizacional. Actualización Visión	Facilitador del Sistema Integrado de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
12	06/04/2021	Actualización del Manual con los requisitos de las NTC ISO, Objetivos y Definiciones	Facilitador del Sistema Integrado de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión
13	24/09/2021	Actualización del Manual Operativo del MIPG.	Facilitador del Sistema Integrado de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	ES-SIG-MA-01
		<b>VERSIÓN</b>	15
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	17/03/2023
		<b>PÁGINA</b>	29 de 29

14	10/11/2022	Ajustes al documento (generalidades, marco normativo, objetivos, generalidades del departamento, misión, sistema integral de gestión y procesos, políticas, requisitos legales, control de cambios, entre otros)	Facilitador del Sistema Integrado de Gestión	Directora Sistemas Integrados de Gestión
15	17/03/2023	Se formalizan los líderes por proceso y de las políticas de MIPG y se realiza una revisión general del documento.	Coordinador de Calidad	Directora Sistemas Integrados de Gestión
16	05/09/2024	Se actualiza la visión de la entidad, los responsables de las políticas de MIPG, se ajusta las sedes de la Gobernación y se realiza una revisión general del documento	Director de Sistemas Integrados de Gestión	Director de Sistemas Integrados de Gestión